# Les audioguides,
# outils de médiation dans les musées

## Première partie :
## études de cas qualitatives

# Sommaire

# 1. UN AUDIOGUIDAGE POUR UNE VILLE ET SES MUSÉES : LE CAS DE LA VILLE DE GRASSE

## *Contexte général*

Le musée international de la parfumerie dispose d'un dispositif d'audioguidage, conçu à l'origine comme une modalité de visite à l'échelle de la ville et de ses trois musées : deux disques laser ont été réalisés en partenariat avec l'Office du Tourisme : l'un pour un circuit historique dans la ville, l'autre pour la visite des musées : le musée international de la parfumerie (MIP), le musée d'art et d'histoire de la Provence (MAHP), et le Musée Villa Fragonard, établissements dirigés par Marie Grasse, conservatrice des musées de la ville.
Le projet part donc du statut touristique de la ville de Grasse, classée Ville d'art et d'Histoire. Dans ce cadre, des circuits touristiques ont été mis en place et la formation des guides conférenciers du patrimoine a pu être dispensée par la conservatrice des musées. La réflexion globale " musée/tourisme " s'incarne par la mise en place d'une " cellule " de réflexion municipale, pilotée par l'adjoint délégué à la culture.
Le projet de conception d'une réalisation sonore propre à la visite des musées est donc né de la collaboration de la conservation à l'élaboration des contenus du circuit historique audioguidé. Par ailleurs, les guides conférencière de l'Office du Tourisme assurant des visites guidées des musées en période estivale, l'idée de proposer un parcours audioguidé est apparue comme un moyen de répondre aux demandes individuelles hors période de forte fréquentation.

### *Le musée international de la parfumerie*

Le musée international de la parfumerie a ouvert ses portes au public en janvier 1989, année du centenaire de la parfumerie industrielle française, il représente la mémoire d'une profession : implanté à Grasse, berceau de la parfumerie traditionnelle où aujourd'hui encore d'importants complexes de fabrication de matières premières aromatiques persistent.
Le musée est installé dans deux constructions anciennes : un petit édifice néoclassique qui constitue l'entrée monumentale appartenait à un négociant en parfumerie et les vertiges de l'ancien couvent dominicain de la ville médiévale.
Au rez-de-chaussée se déploie l'espace consacré à la technique : des machines des appareils utilisés autrefois dans les établissements industriels grassois pour le traitement des produits aromatiques sont exposées en situation ainsi que la reproduction d'un laboratoire.
Le premier étage propose un parcours de visite centré sur le flaconnage tandis que le dernier étage, ouvert en terrasse, permet d'accéder au jardin botanique en partie sous serre, où sont présentées des essences naturelles et cultivées des plantes aromatiques en milieu contrôlé.
Les musées (dont le MIP, de loin le plus visité) bénéficient d'une fréquentation annuelle d'environ 80 000 visiteurs, dont 6000 visites en groupes (dont l'accueil de certains scolaires, gratuit) et 1330 entrées libres à l'occasion de " portes ouvertes " (journée patrimoine, 1er dimanches du mois gratuit). Soit, environ 72 000 visiteurs par an qui se concentrent généralement pendant le période estivale étendue sur la région (de fin avril à fin septembre octobre), les vacances scolaires et certains événements saisonniers (comme le festival de Cannes).
Selon la conservatrice, les billets d'entrées au MIP comptabilisent environ 60000 visiteurs individuels par an et environ 16OOO visiteurs venus en groupes (scolaires et visites guidées par les conférencières en période estivales).

La ville de Grasse compte une population de 45 000 habitants mais c'est un lieu de passage important : environ 1 000 000 de touristes par an selon les sources de l'Office du Tourisme

Historiquement, l'audioguide est venu compléter le système de médiation préexistant : les panneaux lumineux étaient en place à l'arrivée de la conservatrice, en 1991, ainsi que les textes des fiches, panneaux et cartels. Ont suivi, la projection de vidéos et la conception d'un programme informatique développé pour un ordinateur Atari (qui malheureusement fonctionne mal aujourd'hui).

La mise en place de l'audioguide prévoyait par la suite la sonorisation des salles présentant les techniques de fabrication. En présence des machines, la diffusion collective par haut-parleurs était envisagée comme un moyen de contrer l'effet " intemporel " des commentaires dispensés par écouteurs individuels. Une ambiance sonore (le bruit des machines) était ainsi initialement prévue, couplée à des interviews " vivants " pour animer les présentations à l'échelle de chacune des salles où sont développés les aspects techniques et les " métiers " industriels et scientifiques s'y rapportant.

Dans le cadre d'un projet ancien de restructuration et d'extension du musée qui n'a pas abouti, le système mis en place prévoyait également des traductions en anglais et italien qui n'a jamais réellement fonctionné.

En revanche, les musées se sont dotés récemment de la conception d'un site web accessible à distance ou sur place, dans les salles des musées. Les projets actuels de médiation se concentrent sur le développement d'activités multimédia où le musée pourrait devenir une cyber-ressource et un lieu d'accès public au multimédia culturel (dans la logique du réseau des ECM). Ce projet passe par la recherche et l'aménagement de nouveaux espaces d'accueil pour les publics et celle de financements spécifiques.

## *Historique du projet d'audioguidage et réalisation*

En 1995, l'Office du tourisme conçoit et réalise des enregistrements destinés à un parcours sonore en lien avec un circuit touristique du centre historique, balisé in situ par des clous en laiton au sol devant les monuments commentés (repères signalétiques avec l'emblème de la ville) et la présence de panneaux de courts textes qui identifient les lieux et renseignent sur leurs fonctions historiques.

Marie Grasse, conservatrice des musées, est sollicitée pour la rédaction des contenus en garantie de rigueur et de vérité historique. La première version des textes a ensuite était retravaillée par la direction de l'Office du Tourisme avec qui un climat de confiance a pu s'instaurer. La conservatrice acceptant pleinement la récriture en vue d'un formatage propre au style de communication à destination des touristes.

La réalisation sonore a été confiée à une société de Sophia-Antipolis ayant répondu à l'appel d'offre. La société " Intersigne Méditerranée " a été choisie notamment en fonction de la commodité de proximité (aspect important en fonction des allers et retours d'informations importants avant la version définitive) et au vu de leur expérience au musée Nostradamus de Salon de Provence où un même système d'audioguidage avait été mis en œuvre. L'Office du tourisme avait pu le tester et le jugeait satisfaisant.

L'enregistrement des voix a bénéficié d'une collaboration avec le théâtre de Grasse et le professeur Georges Decrière qui a supervisé la mise en son du texte par des élèves de l'école de théâtre.

La musique a été jouée et enregistrée par l'orchestre de l'association musicale Artéa, active sur la ville. Le répertoire a privilégié des références de morceaux provençaux, libres de droit.

Le coût total de l'opération a été échelonné sur 2 ans et financé à 50% par le Conseil Régional, soit 740 000 francs. En 1994, 370 000 francs ont été consacrés à la mise en place du circuit touristique dans la ville en 94 (45 panneaux explicatifs, 4 sur l'histoire des places, 10 panneaux directionnels, 500 pavés en laiton qui jalonnent le circuit). En, 1995, l'office du tourisme acquière 50 appareils (baladeur cd audio de type disc man laser, avec casques) préférés à un système à cassette qui ne permet pas l'accès direct aux plages enregistrées. Soit, environ 70 000 francs pour l'acquisition de 50 baladeurs, et 300 000 francs pour l'écriture du scénario et l'impression du disque laser.

En prolongement de la mise en place du circuit touristique, la société Intersigne Méditerranée se voit confiée la réalisation sous forme d'un disque laser, pour l'usage du même type d'appareil. 30

baladeurs supplémentaires ont été acquis par l'Office du Tourisme qui participera à hauteur de 50% au coût de réalisation du disque laser destiné aux musées, le reste ayant été pris en charge par une subvention de la DRAC et du mécénat privé (dont la contribution du Mac Donald local).
Pour les commentaires des 3 musées, des morceaux de musique ont été extraits d'un fond du 18$^{ième}$ siècle présent dans les collections. Le travail d'une étudiante est ainsi à l'origine de la retranscription de partitions interprétées de manière inédite par l'orchestre de l'association Artéa qui en a également assuré l'enregistrement dans le cadre d'un projet soutenu par le ministère de la culture (DRAC Paca).
Par la suite, cette collaboration s'avérera problématique : en l'absence de contrat (simple attestation d'accord à titre gracieux), un litige concernant les droits d'auteurs relatifs à ces morceaux musicaux inédits conduira à la refonte des enregistrements : de nouvelles versions du disque laser ont du être gravées.
A présent, 2 supports distincts sont exploités : un disque laser pour le MIP et un disque laser pour le MAHP et la Villa Musée selon un principe de location sur place au tarif de 10 francs pour chacune des visites commentées.
La première version de l'audioguide prévoyait au contraire la circulation des appareils : les visiteurs louaient l'audioguide à l'Office du Tourisme par exemple ou à l'accueil des musées, et pouvaient, moyennant le dépôt d'une pièce d'identité, utiliser le même appareil tout au long de leur parcours. Centrale, la localisation des musées permettait sans difficulté le retour des appareils et des disques laser avant que les visiteurs ne quittent la Ville de Grasse.
La conservatrice a d'ailleurs souligné que la taille de la ville et la proximité des établissements culturels et touristiques autorisait une certaine souplesse de fonctionnement, qui permettait, le cas échéant, de faire rapidement circuler une pièce d'identité laissée en garantie pour que l'emprunteur la récupère sur les lieux de sa dernière étape de visite.

## *Technologies utilisées et type de contenus sonores proposés*

Le MIP dispose de 18 appareils de type lecture de CD (Sony, dicman) assortis de casques d'écoute basiques et de disques compacts gravés en français et en version anglaise. A l'accueil, l'audioguide est remis au visiteur dans une pochette portée en bandoulière : ouverte, elle permet l'accès aux boutons du lecteur : “ play ” pour lancer le défilement, retour arrière et avance rapide, accès à la plage suivante ou précédente, pause. Pour régler le volume, l'appareil doit être sorti de sa pochette.
La réalisation du circuit touristique sonore a été confiée à une société de Sophia-Antipolis ayant répondu à l'appel d'offre. La société “ Intersigne Méditerranée ” a été choisie notamment en fonction de la commodité de proximité (aspect important en fonction des allers et retours d'informations importants avant la version définitive) et au vu de leur expérience au musée Nostradamus de Salon de Provence où un même système d'audioguidage avait été mis en œuvre. L'Office du tourisme avait pu le tester et le jugeait satisfaisant.
En prolongement de la mise en place du circuit touristique, la société Intersigne Méditerranée se voit confiée la réalisation sonore destinée aux musées pour l'usage du même type d'appareil.
Le premier disque est dédié au commentaire de la salle des vitrines du MIP (dite “ salle des flaconnages), l'autre, disponible au MAHP, permet d'écouter les commentaires s'y rapportant mais également ceux qui concernent la Villa Musée Jean-Honoré Fragonard (un même support).
Au rez-de-chaussée du Musée international de la Parfumerie se déploie un espace consacré à la technique : des machines des appareils utilisés autrefois dans les établissements industriels grassois pour le traitement des produits aromatiques sont exposées en situation ainsi que la reproduction d'un laboratoire.
Le premier étage propose un parcours de visite centré sur le flaconnage (avec les commentaires audioguidés) tandis que le dernier étage, ouvert en terrasse, permet d'accéder au jardin botanique en partie sous serre, où sont présentées des essences naturelles et cultivées des plantes aromatiques en milieu contrôlé.

La mise en place de l'audioguide prévoyait par la suite la sonorisation des salles présentant les techniques de fabrication. En présence des machines, la diffusion collective par haut-parleurs était envisagée comme un moyen de contrer l'effet " intemporel " des commentaires dispensés par écouteurs individuels. Une ambiance sonore (le bruit des machines) était ainsi initialement prévue, couplée à des interviews " vivants " pour animer les présentations à l'échelle de chacune des salles où sont développés les aspects techniques et les " métiers " industriels et scientifiques s'y rapportant.

Dans le cadre d'un projet ancien de restructuration et d'extension du musée qui n'a pas abouti, le système mis en place prévoyait également des traductions en anglais et italien qui n'a jamais réellement fonctionné.

Actuellement, les contenus sonores de l'audioguide proposent un commentaire audioguidé des vitrines rassemblant les objets de la collection de flaconnage classés par époque et par thème, de l'Antiquité à aujourd'hui. Un cartel unique par vitrine indique seulement la légende de chacun des objets assortis de petits socles numérotés.

La première plage enregistrée est une introduction générale au musée (non signalée en salle ). Le second enregistrement correspond à une brève introduction aux présentations de la salle des flaconnages : son organisation (vitrines thématiques) et le " mode d'emploi " de l'audioguide (où trouver les numéros correspondant aux commentaires).

Les commentaires sont dispensés à deux voix, l'une féminine, l'autre masculine, agrémentées d'un fond musical. La durée totale des commentaires atteint 35 minutes. 22 vitrines sont commentées par :

- le développement d'un thème (fonctions et usages du parfum sous l'Antiquité, la tradition du verre de Murano à Venise, des objets en écorce de Bergamote, l'Art Nouveau et le flaconnage etc.…)
- la description détaillée d'une pièce maîtresse de la collection, avec des éléments de l'histoire d'un coffret en acajou massif, second nécessaire de la Reine Marie Antoinette, ou la règle du jeu japonais " le Kodo ", ou " voie de l'encens ".
- l'attention portée à certains objets particuliers signalés et commentés brièvement à l'évocation d'un thème (l'usage des sels par exemple et un flacon servant également de lorgnette de théâtre …).

Le second disque laser propose la visite audioguidée du Musée d'Art et d'Histoire de Provence (16 commentaires) et de la villa Fragonard (pour les 5 derniers commentaires).

Les contenus sonores durent environ 20 minutes au MAHP :

- commentaire du bâtiment qui héberge le musée, une demeure classée site historique ou des tapisseries du décor et les peintures qui évoquent la famille de la Marquise de Clapiers Cabris, propriétaire des lieux et sœur de Mirabeau,
- commentaires de l'usage des différentes pièces de la maison (" chambre de la marquise " par exemple ) par l'évocation du style du mobilier, des représentations des peintures ou le développement d'un thème (plats traditionnels grassois pour la cuisine par exemple),
- commentaire sur l'évolution historique de la ville à partir d'une maquette,
- commentaire invitant à la contemplation des costumes du 18 et 19$^{ième}$ siècle exposés en salle,
- commentaire évoquant un thème en rapport avec certaines collections : " La religion catholique " et les crèches provençales, la collection de faï ence et l'histoire de la céramique par exemple,
- commentaire introductif à la science de l'archéologie et à la nature des objets présentés (ossuaires, sculptures …).

## *Enquête sur le fonctionnement de l’audioguide au Musée international de la Parfumerie.*

### *Parcours de visite, muséographie et intégration de l’audioguide*

Au musée de la Parfumerie, le parcours de visite est fléché au sein du musée par de petits panneaux proposant le “ sens de visite ”

Au rez-de-chaussée, la visite débute par plusieurs salles consacrées aux techniques de fabrication du parfum. L'entée se fait ainsi par la présentation de machines et d'appareillages

Sur une vaste mezzanine métallique (qui part du sol, en dénivelé, jusqu’au plafond : accès aux plateaux par des escaliers métalliques) se trouve une "batterie d'extraction par circulation de dissolvants volatiles" dont le principe de fonctionnement est explicité sur un panneau en polychromie lumineux.

Un peu plus loin, un autre panneau lumineux, animé cette fois, propose des explications sur les procédés de distillation.

Proche de l'entrée, et accroché à la structure métallique, un bac propose au visiteur des "aides à la visite" sous formes de fiches plastifiées (format A4) reproduites en 4 versions traduites (français, anglais, allemand et espagnol), en libre service (“ servez-vous ”) :

- La technique de la distillation (texte) et photo (l'alambic en cuivre), au verso, un texte titré le fractionnement et un plan schématique du rez-de-chaussée du musée où figurent des repères (A, B, C, …) mais sans la légende correspondante.
- Un texte général titré le Musée International de la parfumerie, accompagné de plan schématique général du musée en niveaux et au verso, un texte titré : "Bref historique ”. Cette fiche reprend les contenus délivrés sur support papier remis au visiteur à l'entrée (feuillet A4)
- Une troisième fiche traite de l'extraction et de l'enfleurage (textes assortis de photos).

Dans cette première salle, le visiteur peut consulter une borne interactive et une vidéo en anglais (la version française est accessible dans une salle prévue à cet effet : la salle vidéo).

Le programme informatique piloté par un track ball ne semblait pas fonctionner lors de notre visite : d'après les informations délivrées par le "mode d'emploi”, le visiteur aurait le choix entre plusieurs langues, entre une visite guidée ou un test (de connaissances ?), et entre un parcours enfants ou adultes.

Dans un recoin de RDC une salle vidéo a été aménagée : un poste audiovisuel en hauteur (éteint lors de notre visite) fait face à 5 chaises disposées à coté d’anciennes cuves et des filtres pour la graisse.

Une salle au fond présente la technique de l’enfleurage : un panneau spécifique et des inscriptions au mur (en partie masquées par l’une des machines exposées) et un petit texte (traduits en anglais) sur la fabrication de la graisse, à proximité d’une vitrine où sont présentés les outils de l’enfleurage à froid.

A mi étage, le visiteur accède au laboratoire installé dans la salle Paul Teissère, ingénieur chimiste. Un court texte évoque le laboratoire du parfumeur tandis que des informations techniques sont fournies en cartels développés au mur, de même qu’une citation.

Le couloir d’accès au premier étage longe une imposante installation de tuyauterie reliée aux machines du rez-de-chaussée : un petit écriteau accroché à la structure renseigne le visiteur : “ deux colonnes aériennes reliées aux alambics situés au niveau inférieur ”.

Passé l’accès à une petite terrasse intérieure (distributeur de boissons et tables à disposition pour une pause en extérieur), le visiteur parvient aux espaces consacrés au flaconnage.

La muséologique est alors résolument plus moderne et l’espace est scénographié. Une signalétique qui s’impose au sol (titrée : www.museesdegrasse.com ) guide le visiteur vers un sas dans lequel des postes informatiques permettent de consulter le site web du musée, espace temporaire de promotion du site Internet.

Le reste de l'espace est consacré à la muséographie classique sous forme de vitrines mais au design soigné (cimaise et mobilier, ton ocre orangé, bandeau titre en drapeau).
Les vitrines rassemblent les objets classés par époque et par thème, de l'antiquité à aujourd'hui. Un cartel unique indique la légende de chacun des objets assortis de petits socles numérotés.
A l'entrée de la salle, le visiteur a le choix entre :

- l'accès signalé au sol vers les postes informatiques : une fois franchi ce sas, la visite peut s'effectuer en boucle par le fond de la salle, le visiteur effectue alors un parcours " remontant " vers l'entrée ;
- et l'accès immédiat aux présentations par une voie dégagée qui donne vue sur des premières vitrines. Par cette voie, la première vitrine commentée rencontrée porte le numéro 24 inscrit sur un panonceau où apparaît le symbole de l'audioguide (le dessin schématique d'une oreille).

A cet endroit, il peut être tentant de rechercher le numéro 1 dans le but de commencer le parcours audioguidé : aucune vitrine à proximité ne porte le numéro 1. Sollicités, les agents de salles ont hésité avant de répondre, après un tour de recherche, que la visite ne démarre qu'au numéro 3, avec la partie consacrée à l'Antiquité grecque.
En réalité, la première plage enregistrée est une introduction générale au musée (non signalée en salle ). De même le second enregistrement correspond à une brève introduction aux présentations de la salle des flaconnages : son organisation (vitrines thématiques) et le " mode d'emploi " de l'audioguide (où trouver les numéros correspondant aux commentaires).
Compte tendu des informations dispensées à l'accueil, il est fort probable que la majorité des utilisateurs démarrent l'écoute de l'audioguide au premier étage :

- soit, en déclenchant le défilement des enregistrements par la touche " play " : l'introduction générale est alors décalée de la situation de visite, entendue à mi-parcours, elle gagnerait à être écoutée dès l'entrée au musée ou tout en cheminant vers le premier étage. Le passage automatique à la seconde plage enregistrée permet bien en revanche de contextualiser les commentaires qui vont suivre dans le parcours.
- soit en accédant directement à l'enregistrement correspondant à une vitrine (le numéro 3 par exemple où démarrent les commentaires d'objet) : ce faisant, l'utilisateur manque l'introduction au musée, à la salle et au mode d'emploi de l'audioguide.

En fin de parcours, au dernier étage, la visite du jardin botanique est agrémentée de la possibilité de sentir l'odeur des plantes aromatiques grâce à de petits tourniquets attachés aux cartels de présentation (échantillons odorants).
Au musée d'art et d'histoire de Provence, le premier commentaire s'écoute dans le hall d'entrée sans signalétique spécifique (déclenchement des enregistrements par la touche " play "). Cette introduction porte sur le bâtiment qui héberge le musée, une demeure classé site historique. Une référence à un détail d'ornement de la façade invite à ressortir de la bâtisse. Le commentaire se clôture par l'écoute du morceau de musique dont le volume est plus élevé en fin d'enregistrement (effet de clôture).
Le second est accessible par le repérage du symbole (même signalétique qu'au MIP : le dessin d'une oreille) apposé sur une première porte d'accès aux salles du rez-de-chaussée. Il évoque les tapisseries du décor et un tableau au mur qui permet d'évoquer la famille de la Marquise de Clapiers Cabris, propriétaire des lieux et sœur de Mirabeau. Dans cette première salle, on remarque la présence d'une borne informatique qui donne accès au site Internet des musées de la ville de Grasse.
Le commentaire N° 16 conclue le parcours audioguidé : " nous terminons ici le voyage en Provence orientale et nous vous donnons rendez-vous au jardin du musée Jean Honoré Fragonard ".
La durée totale des commentaires concernant le MAHP est environ de 20 minutes.
Les commentaires suivants (plages d'enregistrements de 17 à 21) concernent la Villa Musée Fragonard située en proche périphérie du centre historique de la ville de Grasse : un même disque est gravé pour deux sites distincts, ce qui peut paraître étrange pour le public :

- soit, les visiteurs ont l'intention de se rendre à la Villa : le fait de devoir rendre l'audioguide au MAHP et s'acquitter à nouveau une fois sur place d'une seconde location peut surprendre

- soit, ils n'ont pas l'intention de visiter la Villa Fragonard : l'écoute des commentaires s'y rapportant, à distance, peut leur donner envie d'y aller même s'il est de fait assez déroutant de consulter et d'entendre ces commentaires décalés de leur objet.

Sollicitée sur cet aspect, la conservatrice explique effectivement ce parti pris comme une tentative destinée à motiver le prolongement du parcours jusqu'à la Villa Musée Fragonard. Cependant, elle s'est explicitement étonnée de la rigidité de fonctionnement actuel dont nous rendions compte : le visiteur ne pouvant plus continuer son parcours avec le même appareil, il est obligé de s'acquitter d'une nouvelle location à la Villa Fragonard, le cas échéant …

Manifestement, cette modalité de fonctionnement n'est pas optimale et correspond davantage au confort des agents d'accueil (qui n'ont plus à se préoccuper du retour des appareils) qu'à celui de la visite.

Enfin, concernant le parcours audioguidé au MAHP, signalons la présence déroutante de certains numéros signalés en salle, comme le 37 par exemple affiché sur une des portes au sous-sol, correspondants à l'ancien système (avant refonte des enregistrements et la partition en deux disques laser du parcours général des trois musées). Ce défaut d'actualisation de la signalétique est évidemment à proscrire.

## *Efficacité du dispositif : visibilité, signalétique et médiation*

A l'accueil du musée de la parfumerie, une petite affichette (présentée sous cadre incliné sur le comptoir de la billetterie) indique la possibilité de louer des audioguides au tarif de 10 francs, en français ou en anglais.

Une même affichette indique les tarifs d'entrée : 25 francs en plein tarif, 12.5 en demi-tarif et 50 francs pour le billet triple qui donne accès aux trois musées.

En période de forte fréquentation estivale, des visites guidées payantes sont proposées à heures fixes

En pratique, l'audioguide n'est pas proposé systématiquement au visiteur : c'est la lecture (aléatoire) de l'affiche s'y rapportant qui peut déclencher les demandes (exprimées plus spontanément par les visiteurs étrangers à la recherche de traductions).

Le MIP dispose de 18 appareils de type lecture de CD (Sony, dicman) assortis de casques d'écoute basiques et de disques compacts gravés en français et en version anglaise.

L'agent d'accueil (qui office à la billetterie et qui assure la régie du musée) fait remarquer que la visite audioguidée ne concerne que la salle des vitrines : les visiteurs expriment souvent le souhait de disposer de commentaires pour la partie consacrée à la technique, face aux machines devant lesquelles le besoin d'explication semble plus important. Le caractère " tronquée " de la visite audioguidée le conduit à négliger de proposer ce service spontanément : l'audioguide est proposée au visiteur, à la demande, demande qui aurait tendance à s'évanouir quand les visiteurs apprennent que seul un étage du musée est commenté.

Les propos d'un agent de surveillance sollicité en salle confirment cette vision : les visiteurs en général et les utilisateurs de l'audioguide en particulier auraient besoin de plus de commentaires *: " il manque 10 minutes sur les machines et peut être 5 minutes là-haut "*.

A l'accueil, l'audioguide est remis au visiteur dans une pochette portée en bandoulière : ouverte, elle permet l'accès aux boutons du lecteur : " play " pour lancer le défilement, retour arrière et avance rapide, accès à la plage suivante ou précédente, pause. Pour régler le volume, l'appareil doit être sorti de sa pochette. La consigne d'usage rappelle au visiteur que les espaces concernés ne se situent qu'au premier étage et indique la présence de numéros spécifiques visibles sur les vitrines commentées.

A la porte du musée d'art et d'histoire de Provence, un feuillet est affiché et renseigne les visiteurs, sur les tarifs pratiqués (dont la Carte Musées Côte d'azur) mais aucun mention des audioguides n'est faite à cet endroit.

La possibilité de location d'un audioguide apparaît à l'accueil : même cadre qu'au MIP posé sur le comptoir de la billetterie. Le nombre d'appareils à disposition est plus restreint : 6 baladeurs mais seulement 3 ou 4 appareils en service compte tenu des possibilités de rechargement des batteries.

L'agent d'accueil, régisseur du musée, nous précise que les audioguides sont plutôt utilisés en période estivale de forte fréquentation (environ 50 à 70 visiteurs par jour contre une vingtaine en moyenne en période creuse). La durée des enregistrements n'est pas précisée : seul le temps de visite moyen nous est indiqué oralement (environ une heure trente avec les “ pauses ”).
Le lecteur compact disc Sony est remis au visiteur avec oreillettes (et non pas un casque comme au MIP) mais sans pochette : le visiteur doit le tenir en main ou user de son propre sac, le cas échéant, pour le porter en bandoulière.

### *Des étapes problématiques : promotion et remise de l'audioguide*

A Grasse, de l'avis de nos interlocuteurs, le tarif proposé pour la location de l'audioguide ne constitue pas un frein à l'usage. Selon la conservatrice, le principe d'une location à 10 francs a été sciemment arrêté comme une modalité non dissuasive mais conférant une dimension symbolique à la valeur d'usage.
Relevons toute fois qu'en l'état actuel du fonctionnement, la visite audioguidée des trois musées nécessite 3 locations distinctes, soit 30 francs et non plus 10, initialement prévus (effet de disfonctionnement).
A l'Office du Tourisme, la location de l'audioguide pour le circuit touristique du centre historique est proposée au tarif de 20 francs mais les disques laser concernant les musées ne sont pas remis aux touristes, comme prévu initialement. Les agents d'accueil n'y font pas spontanément référence : la visite couplée de la ville et des musées n'apparaît pas comme une offre globale.
Par ailleurs, aux musées, comme à l'Office du tourisme, nous avons pu constater un déficit d'information en la matière : les agents d'accueil ne mentionnent pas systématiquement cette modalité de visite qui apparaît de ce fait comme optionnelle : elle intervint plutôt à la demande des visiteurs (certainement en majorité des touristes étrangers, en recherche de traduction).
A l'Office du tourisme, sollicités explicitement sur l'existence d'un circuit touristique, les agents d'accueil remettent au visiteur le plan prévu à cet effet. Le tracé du parcours y apparaît en jaune avec les numéros de chacune des étapes mentionnées (légendées par le nom des lieux et un court historique), en lien avec le parcours balisé par des clous signalétiques au sol.
La lecture attentive du document peut attirer l'attention sur l'existence de l'audioguide : *“ grâce à un baladeur avec disque laser, loué aux points d'accueil de l'Office du Tourisme, vous découvrirez en paroles et musique tout au long du parcours fléché : Grasse, capitale de la parfumerie ”*.
Concernant les taux de location, la comptabilité de l'Office du tourisme est approximative : les audioguides baladeurs représentent environ un chiffre d'affaire de 100 000 francs par an, soit 5000 locations pour un flux estimé d'un million de touristes). Le décompte précis par période de fréquentation et versions étrangères n'est pas précisé.
Les agents de l'office du tourisme ont par ailleurs indiqué qu'un panneau situé en extérieur à l'accueil informait les visiteurs de l'existence de l'audioguide, mais suite à des problèmes de vol, il aurait dû être retiré.
Quoi qu'il en soit, le déficit de communication est manifeste : les réticences des agents d'accueil, peu enclins à le proposer spontanément, constituent un frein tangible à l'usage. Cet aspect relève vraisemblablement d'un besoin de formation, à renouveler, pour garantir une meilleure promotion de cet outil d'aide à la visite.
Les agents d'accueil de l'Office du Tourisme feront valoir la difficulté rencontrée en raison du dépôt de garantie demandé : 2 pièces d'identité et un chèque de caution de 1500 francs qui apparaît souvent comme disproportionné et rebutent le public. Ce sont également les moments d'affluence qui sont avancés pour justifier le manque de temps nécessaire pour remplir le formulaire de dépôt de caution et expliquer le fonctionnement de l'appareil. Lors de notre visite pourtant, ce n'est pas l'affluence qui explique le déficit de promotion du système audioguidé.
La question de la formation des agents d'accueil est encore plus problématique au MIP où le fonctionnement de l'audioguide n'est pas maîtrisé (ils ne l'ont manifestement jamais utilisé pour une écoute des contenus) : le visiteur est induit en erreur par la consigne qui précise que les commentaires ne débutent qu'au deuxième étage. Le numéro 1, introduction générale au musée et

mode d'emploi de l'audioguide, gagnerait pourtant à être écouté dès le début de la visite, à l'entrée, dans les premières salles.
Consciente de ces difficultés, la conservatrice souligne effectivement le manque de motivation des agents d'accueil pour promouvoir des modalités de visite offertes comme la carte " Musées Côte D'azur "ou le billet d'entrée couplet pour les 3 musées (au tarif préférentiel de 50 francs), qui ne représentent qu'un chiffre d'affaire marginal, faute d'incitation.

# 2. APPROCHE MULTIMÉDIA : LE CAS DU NAVIPASS AU CHÂTEAU DE VERSAILLES ET AU MUSEON ARLATEN

Traditionnellement, l'usage de l'audioguide au musée est basé sur des commentaires sonores agrémentant la visite des espaces d'exposition. D'un genre nouveau, le dispositif Navipass est basé sur une approche multimédia convoquant simultanément sons et images. Le système, éprouvé au Grand Palais dans le cadre de deux expositions temporaires, est actuellement mis en place au musée Château de Versailles. Il fait également l'objet d'un projet d'audioguidage au Museon Arlaten, musée d'ethnographie régionale (Provence) où le programme multimédia est en cours de conception.

## *Contexte général et conditions de mise en oeuvre du Navipass au Musée Château de Versailles*

Au Musée Château de Versailles, l'audioguidage fait l'objet de deux marchés de sous-traitance distincts,

- l'un, destiné à la visite de la chambre du Roi est gérée par la société ACT France (rebaptisé Antenna audio) : dans ce cadre, l'appareil de type Portablab (modèle de lecteur portatif de Cdrom avec casques) est remis gratuitement aux visiteurs s'acquittant d'un droit d'entrée à la chambre du Roi (visite audioguidée comprise dans le prix du billet) ;
- l'autre destiné à la visite des Grand Appartements et de la Galerie des Glaces est géré par la société Sycomore qui dispose d'un comptoir de location située dans le hall dit de la Chapelle, porte A du Château de Versailles. Dans ce cadre, le recours à l'audioguide est facultatif et s'effectue à la demande des visiteurs désireux de louer un appareil pour une visite libre individuelle, alternative aux visites guidées dispensées par des conférenciers.

Dans le cadre de cette concession d'audioguidage, la société Sycomore a développé un nouvel outil multimédia destiné à la visite audioguidée des Grand Appartements et de la Galerie des Glaces. Ce mode de visite audioguidée est une proposition alternative à la location de l'offre habituelle basée sur l'usage d'un audioguide classique, modèle GuideMan (l'accès séquentiel à des fichiers sonores numériques embarqués dans l'appareil). Au comptoir, le parc d'audioguides mis à disposition est de 350 à 500 appareils classiques (selon la période de fréquentation et le taux de maintenance), avec, à terme une centaine de Navipass en plus de l'offre habituelle.

Mis en service en janvier 2001, le Navipass à Versailles est actuellement proposé en deux versions, français et anglais, pour une durée d'environ deux heures de visite audioguidée assortie d'environ 70 illustrations. La phase de lancement du produit a fait l'objet d'observations et d'une enquête auprès des premiers utilisateurs (passation d'un questionnaire par la responsable d'exploitation, Marie Jaux ).

La mise en œuvre de ce projet multimédia a nécessité la constitution d'un comité de pilotage composé de Béatrice Saults, conservatrice en chef, Denis Verdier Marguro, responsable de l'accueil des publics, de Sylvie Messinger, responsable des Editions à Versailles, et, sous sa responsabilité, d'une documentaliste recrutée pour le projet, Isabelle Pluvieu, également coordinatrice.
La conception du Navipass à Versailles a bénéficié des expérimentations menées au Grand Palais à l'occasion de deux expositions en 2000 : “ L'or et le Chamane ”, où un prototype a été testé et

l'exposition " Visions du Futur " où le public " enfants " était visé pour la conception d'un programme multimédia ciblé. Une vingtaine d'appareils a ainsi permis de tester une version appelée " Game Tour " proposant, sur le mode ludique du Quizz, des questions-réponses commentant une quinzaine d'œuvres (environ une par salle et donc par thème).

A Versailles, le choix d'un programme Navipass à destination des adultes est une proposition de Sycomore dans le cadre de leur concession : le public adulte garantissant la rentabilité des locations. Le développement d'un programme spécifique à destination des enfants exigerait le recours au mécénat (dans un cadre strict à Versailles où le choix d'un annonceur est limité en termes d'image de marque).
A l'avenir, Sycomore souhaiterait disposer de budget pour le développement d'une visite audioguidée en extérieur pour laquelle il existe une grande demande, en particulier pour les jardins où les contenus botaniques, historiques et artistiques justifieraient des développements intéressants.

## *Ergonomie de l'appareil et technologies utilisées*

Les appareils sont des ordinateurs de poche - pocket Pc- que l'on trouve dans le commerce (modèle Ipag de marque Compag) dotés d'une extension informatique spécifique (jaquette accueillant une carte mémoire Compact-Flash de 512 Mo ), pour la lecture d'un programme multimédia " propriétaire ".

L'appareil s'utilise avec un casque (de marque Sennheiser) et un écran tactile.
Il est remis à l'utilisateur dans une housse de protection en plastique souple renforcée où seul l'écran reste accessible. En février 2002, l'ergonomie de la protection a fait l'objet de test : la housse pose notamment un problème d'accès au point de branchement du casque, inaccessible.
Un même orifice laisse passer le fil du casque et sert aussi d'accroche à une bandoulière bracelet. Ce bracelet, qui permet d'y glisser une main, ne permet plus de porter l'appareil en bandoulière pour un usage main libre, comme le prévoyait le boîtier initial (esthétiquement moins réussi et surtout moins robuste).
A l'usage, le frottement de la housse de protection peut provoquer l'arrêt de l'appareil par un appui involontaire sur une des touches de l'appareil inaccessible à l'utilisateur.

A l'occasion de tests conduits en février 2002, certains problèmes techniques ont été repérés : il s'agit d'un problème de batterie occasionnant une déperdition sonore au bout de 1H30 environ d'utilisation de l'appareil, des arrêts intempestifs du programme ou l'extinction définitive de l'appareil.
Techniquement, ces problèmes devraient être résolus par le remplacement du système de batterie de l'appareil : les nouvelles versions mises en place depuis lors offrent une performance doublée à l'usage. Technologies dernières nées plus coûteuses, et non inclues dans le modèle grand public du Pocket pc, ces batteries s'avèrent indispensables pour un usage intensif des appareils au musée (capacité de 2000 mA portant l'autonomie à 4 heures de fonctionnement en continu)

Pour le Navipass, 3 types d'ergonomie des interfaces sont développés par Sycomore, en fonction de 3 logiques de parcours identifiés :

- le mode plan (c'est le cas à Versailles) où le suivi du parcours se fait par le cheminement dans l'espace à l'aide du plan
- le mode thématique où les écrans menus se déroulent par thème (le cas pour l'exposition L'or et la Chamane)
- le mode *parcours libre* où l'entrée se fait par l'objet, soit avec un numéro d'appel (affichage d'un clavier numérique virtuel) ou avec une image (reproduction qui permet d'identifier et de repérer l'objet commenté)

A Versailles, le système prévoit 3 versions de visite avec la possibilité de choisir le circuit qui correspond à des configurations de salles ouvertes ou fermées (accès momentanément limité en raison de la disponibilité des gardiens etc. …)

Le parti pris multimédia du Navipass prévoit une utilisation intuitive et ludique : l'ergonomie des " objets " à l'écran a été travaillée dans ce sens, avec, en outre, le recours au mode d'emploi simulé de l'utilisation des fonctions représentées par des boutons sous forme d'icônes facilement identifiables :

- un casque pour écouter le commentaire,
- une loupe pour accéder à des commentaires de second niveau (entre 1 et 4 messages supplémentaires sur le mobilier par exemple ou une fresque au plafond etc. …)

Pour ne pas accaparer l'attention des utilisateurs avec le maniement des boutons fonctionnels, l'ergonomie de navigation a conduit à limiter au maximum les choix possibles : écouter un commentaire, regarder une illustration, revenir en arrière, avancer, consulter le plan. A noter qu'au Château de Versailles, aucune signalétique n'est autorisée en salle.

L'ergonomie de navigation du Navipass a été testée auprès du public pendant un mois (mi-avril, début mai 2001) sous la forme d'une maquette prototype. La réaction des premiers utilisateurs a conduit à revoir le principe d'accès aux commentaires supplémentaires : initialement, les utilisateurs étaient invités à explorer l'écran pour découvrir la présence de certaines zones actives donnant accès aux commentaires de second niveau, facultatifs. L'absence de titre à l'écran déroute les utilisateurs : la navigation " à l'aveugle " contrevient au besoin ressenti pour sélectionner les commentaires supplémentaires " en connaissance de cause ". Ce résultat important a été pris en compte : la nouvelle interface prévoit l'affichage des titres à l'écran renseignant le visiteur sur la nature des contenus proposés. L'approche purement ludique est ainsi remise en cause par les utilisateurs privilégiant une vision fonctionnelle de la navigation qui doit permettre d'anticiper, grâce aux titres, l'offre de contenus supplémentaires proposée à la sélection.

## *Réalisation multimédia pour la visite des Grands Appartements et de la Galerie des Glaces.*

La visite audioguidée commente :

- la Chapelle Royale et le vestibule haut de la chapelle
- les décors des salons conçus par Charles Lebrun : salons d'Hercule, de l'Abondance, de Venus, de Diane, de Mars, de Mercure (chambre du lit), d'Apollon (salle du trône), et leurs usages particuliers : buffets, jeux, danse, billard… lors des réceptions données par le roi à la Cour. Les plafonds font l'objet de commentaires détaillés.
- Le Salon de la Guerre, la Galerie de Glaces et le salon de la Paix, en façade face à la perspective des jardins. Les peintures de la voûte qui illustrent l'histoire de Louis XIV sont commentées.
- la variété des styles décoratifs des Appartements de la Reine : la Chambre de la Reine, le Salon des Nobles, l'Antichambre de la Reine et la Salle des Gardes de la Reine,
- la Salle du sacre (ancienne grande salle des gardes du Roi),
- la Galerie des Batailles, ouverte par intermittence, avec le commentaire des tableaux qui retracent les fastes militaires de la France.

Le parcours audioguidé multimédia prévoit 18 étapes de visite avec pour chacune des étapes un commentaire de premier niveau (identique à celui du programme audio de la version classique) et des commentaires supplémentaires de natures différentes selon les cas :

- usages / vie quotidienne
- œuvres spécifiques
- décor/architecture/mobilier
- allégories et symboles

Une importante recherche iconographique a été menée : elle visait à trouver des images pour illustrer certains thèmes abordés sans qu'aucun objet s'y rapportant ne soit visible in situ (le choix d'une gravure reproduisant une partie de billard à Versailles par exemple).
De même, certaines reproductions de tableau permettent au visiteur d'accéder aux commentaires s'y rapportant sans les voir. Ainsi, quand la Galerie des Batailles reste fermée au public (l'écoute se fait sur le palier assez vaste de la galerie), le plan permet de repérer l'emplacement effectif des 4 grands tableaux au mur dans la salle. Quand la Galerie est ouverte, exceptionnellement, les visiteurs peuvent visualiser les reproductions en même temps qu'ils contemplent les tableaux (leur format laisse à penser que ceux-ci s'imposeront à l'œil sans trop de risque d'un détournement d'attention vers l'écran de l'audioguide).
Pour tous les autres espaces commentés, le souci du détournement d'attention qui se focaliserait sur l'écran, au détriment des objets, conduit à proposer des écrans vides d'image, une fois le repérage visuel opéré et le commentaire correspondant lancé.

## *Enquête sur le lancement du Navipass à Versailles*

### *Offre et demande d'audioguide mutimédia au comptoir de location*

Depuis le 1er janvier 2002, l'appareil Navipass est disponible en deux versions (français et anglais) au comptoir des audioguides. Il est proposé par voie d'affichage reproduisant une photographie de l'appareil au tarif de 5 euros, tandis que l'audioguide classique GuideMan est proposé à la location au tarif de 3.5 euros.
Au-delà du souci de rentabilité, cette différence tarifaire vise à créer une distinction de l'offre avec deux critères d'appréciation correspondant à deux types de public identifiés comme tels :

- le “ tout public ” fréquentant Versailles, constitué de touristes essentiellement “ primo-visiteurs ” : intérêt pour une visite découverte traduite en langue natale du visiteur
- un public essentiellement francophone, venu de Province, qui peut être intéressé par des “ plus ” pour une visite approfondie ou une seconde occasion de sortie à Versailles.

Pendant la période de l'enquête, courant février 2002, en phase de lancement, le Navipass s'est avéré très peu loué par les visiteurs désireux de bénéficier d'une visite audioguidée.
Selon Marie-Jaux, chargé d'exploitation du comptoir, la durée des enregistrements (126 minutes) correspond à une de visite qui atteint de deux heures trente en moyenne. Cette durée de parcours audioguidé découragerait les velléités de location. Les visiteurs préfèrent se munir de l'audioguide classique de type Guide Man : avec 43 minutes d'enregistrement, l'usage de cet appareil permet d'effectuer un parcours de visite d'environ une heure.
Ce seuil correspond de fait à un engagement possible dans la visite des Grand Appartements : bien souvent, les visiteurs doivent gérer leur parcours à l'échelle d'un circuit de visite général sur le site du château de Versailles où les propositions de visite sont nombreuses (la Chambre du roi, les jardins …). Le temps de visite annoncé avec le Navipass peut ainsi apparaître incompatible avec les horaires des visites guidées par des conférenciers nécessitant une inscription préalable et la tenue d'un timing de serré.

Des résistances à l'usage des technologies nouvelles (ordinateur de poche), encore peu familières à une partie du public sont également avancées par l'exploitant pour expliquer le faible taux de location directement mis en concurrence par l'offre d'audioguide de type classique. Ce serait plutôt

des jeunes couples qui se munissent du Navipass tandis que certaines familles ont pu anticiper des difficultés de manipulation et d'échange autour de l'appareil en compagnie de jeunes enfants.

En période de lancement, le Navipass, produit nouveau, doit donc compter sur le temps pour être connu du public se présentant au comptoir des audioguides, habitués à des technologies plus anciennes. Il devra, à terme, être reconnu comme un nouveau support d'audioguidage pertinent justifiant un supplément de coût de location, une plus value d'usage.
Selon l'exploitant, pour la cinquantaine de Navipass loués depuis le début de l'année 2001, la satisfaction des utilisateurs l'emporte largement et aucun n'a rencontré de difficultés d'utilisation de l'appareil dont l'ergonomie se révèle efficace à l'usage.
En période de lancement, seule une trentaine d'appareils ont été effectivement mis en service ce qui suffit largement à répondre aux demandes potentielles du moment liées à une période de faible fréquentation depuis janvier 2002 mais ce stock pourrait s'avérer insuffisant en période de plus forte fréquentation au château de Versailles.
Cependant, le responsable du département de l'accueil de public prévoit de proscrire l'usage du Navipass en période de très forte affluence estivale où ce sont les flux de circulation qui deviennent la priorité à gérer. Les goulots d'étrangement liés à des stations d'écoute plus longues sont en effet incompatibles avec la sécurité et l'exigence d'une circulation rapide du public au sein des espaces de passage réduits dans les salons des galeries du château.

A l'observation au comptoir, en phase de lancement, on a pu constater le faible investissement des agents d'accueil pour la promotion du Navipass comme alternative au système classique Guide Man. Ce constat s'explique en partie par des difficultés éprouvées au moment de la location : le temps passé à expliquer aux visiteurs francophones ou anglophones l'intérêt du Navipass et son positionnement par rapport à l'audioguide classique - moins cher à la location- se solde souvent par un échec, les visiteurs optant le plus souvent pour le Guide man. La proposition est donc coûteuse en temps pour les agents du comptoir et de ce fait, ils ne le proposent pas systématiquement aux visiteurs susceptibles de l'utiliser. C'est davantage à la demande de certains publics attirés par l'affiche qui signale l'existence d'une nouvelle technologie d'audioguide que les locations s'effectuent.

Compte tenu du faible taux de location[1], des entretiens post-visite concernant l'usage du Navipass n'ont pas pu être réalisés pendant la période de l'enquête. A défaut, les observations au comptoir ont été prolongées et à l'occasion, l'enquêteur a pris l'initiative de solliciter directement les publics francophones en faisant la promotion du Navipass et en recueillant ainsi leurs réactions spontanées au moment de la location.
La promotion de l'appareil nécessite effectivement une phase d'argumentation au comptoir de location des audioguides. Depuis lors, le concessionnaire a en partie résolu cette difficulté en organisant différemment l'accès aux caisses : une file d'attente est réservée au Navipass, dont la promotion est effectuée par voix d'affichage à cet endroit ; les visiteurs s'y présentant sont *a priori* demandeurs de l'appareil multimédia, ce qui évite d'en faire la promotion auprès de personnes réticentes à l'usage de telles technologies.
Un autre obstacle à la location est également apparu : la nécessité de remplir un contrat de location contraignant, cette formalité étant une garantie de retour des appareils coûteux (le montant de la caution est fixé à 1000 euros). Une fois décidés, certains visiteurs ont du y renoncer faute de passeport, pièce d'identité indispensable pour les visiteurs non résident CEE, la carte d'identité n'étant pas jugée suffisante par la responsable du comptoir. Cette condition peut poser problème en particulier pour certains visiteurs étrangers qui ont parfois dû laisser leur passeport à l'hôtel pendant la durée de leur séjour parisien.
Reste que c'est surtout la durée de la visite qui décourage les velléités de location : l'annonce d'un temps moyen de visite de 2 heures est souvent incompatible avec le temps que les visiteurs pensent *a priori* consacrer à la visite des Grand Appartements. La notion de commentaires facultatifs mérite

[1] Une seul Navipass loué lors de la présence de l'enquêteur à Versailles le mercredi 20 février par exemple.

d'être argumentée : le Navipass prévoit les mêmes enregistrements de base que l'audio guide classique (durée de 45 minutes) plus un “ réservoir ” de contenus optionnels assortis d'illustrations supplémentaires que l'on peut décider sciemment d'écouter ou d'évincer. En théorie, le temps de visite proposé reste à l'initiative de l'utilisateur, mais il s'avère qu'en possession du Navipass, les visiteurs ont effectivement tendance à écouter systématiquement l'ensemble des commentaires ce qui concoure à des temps de visite sensiblement allongés. Initialement conçus comme des “ plus ” et proposés en tant que tels, les commentaires supplémentaires s'apparentent souvent psychologiquement à des temps d'écoute incompressibles en situation de visite où la tentation est grande de tout écouter. Anticipant cet écueil, certains visiteurs préféreront renoncer à la version multimédia pour ne pas risquer de déborder le temps de visite qu'ils souhaitent investir.
Passée la période de lancement, et après 8 mois d'exploitation, selon les chiffres recueillis auprès du concessionnaire, le taux de location du système Navipass correspond en moyenne à 6 à 7% des demandes de location au comptoir des audioguides pour les Grands appartements de Versailles.

## *Test du Navipass en situation d'usage effectif : analyse des conditions d'utilisation, de l'ergonomie de navigation et du type de contenus multimédias proposé*

A la remise de l'appareil, l'écran d'accueil propose un menu d'accès à partir de 3 circuits de visite : le choix du parcours dépend des conditions d'ouverture des espaces le jour de le visite. 3 chemins différents sont ainsi techniquement possibles en fonction de 3 configurations de circuit d'accès au vestibule haut de la chapelle au premier étage, soit par un escalier, soit en empruntant la galerie du rez-de-chaussée et celle du premier étage, soit seulement par l'accès à la galerie du rez-de-chaussée et l'emprunt d'un escalier d'accès.
Dans le hall, à la remise de l'appareil, l'agent d'accueil indique au visiteur le numéro du parcours qu'il doit choisir. Cependant, l'agent ne peut opérer lui-même la sélection à l'écran puisque celle-ci déclenche immédiatement le commentaire de bienvenue et le mode d'emploi de l'appareil. L'utilisateur ne peut donc pas faire l'économie de l'accroche sur les 3 itinéraires de visite différents (un seul pourtant au jour et à l'heure de sa propre visite) sans manquer le début du tout premier commentaire.
En situation d'observation participative au comptoir de location des audioguides, on a pu constater que ce premier écran peut dérouter les visiteurs et génère une perte de temps quand les agents d'accueil doivent donner quelques explications, même succinctes sur la fonction de ce premier menu. Intrigués, certains utilisateurs éprouvent le besoin d'en savoir davantage sur ces trois circuits : en situation de découverte du Navipass, ils sont ainsi soucieux de bien en saisir l'intérêt et les potentialités en focalisant ici leur attention sur un aspect qui ne devrait pas tant les concerner directement. Le choix du circuit de visite relevant *in fine* des conditions techniques de visite gérées par les agents d'accueil.

En situation d'observation participative au comptoir de location des audioguides, on a pu constater que ce premier écran peut dérouter les visiteurs et génère une perte de temps quand les agents d'accueil doivent donner quelques explications, même succinctes sur la fonction de ce premier menu. Intrigués, certains utilisateurs éprouvent le besoin d'en savoir davantage sur ces trois circuits : en situation de découverte du Navipass, ils sont ainsi soucieux de bien en saisir l'intérêt et les potentialités en focalisant ici leur attention sur un aspect qui ne devrait pas tant les concerner directement. Le choix du circuit de visite relevant in fine des conditions techniques de visite gérées par les agents d'accueil.

A la suite du message de bienvenue, une petite manipulation à l'écran permet à l'utilisateur de se familiariser avec le type d'écrans qui vont s'afficher au fil de la visite et les différentes fonctions des boutons actifs :

- le numéro et le titre de la salle correspondant à l'étape de visite,
- l'icône d'un casque pour lancer le commentaire général s'y rapportant,

- une icône représentant un plan qui visualise l'organisation des espaces et l'endroit relatif de la consultation,
- une icône représentant une loupe pour l'accès aux commentaires supplémentaires, des flèches de navigation en bas à gauche et droite de l'écran pour, le cas échéant, revenir à l'écran précédent ou passer à l'écran suivant.

Le mode d'emploi interactif propose à l'utilisateur d'activer chacun de ces boutons de navigation pour obtenir le commentaire sur les fonctions correspondantes : il est ainsi guidé oralement et visuellement dans sa manipulation avant de démarrer la visite à proprement parler.

Pendant l'écoute d'un commentaire, l'utilisateur peut cliquer sur des boutons + ou -, pour régler le volume du son, interrompre le commentaire par la touche pause ou revenir en arrière sur l'enregistrement écouté avec un bouton flèche gauche.

**1. Première étape : La chapelle Royale**

La première étape est consacrée à la chapelle que le visiteur peut voir (sans y pénétrer), depuis le hall, par une large porte ouverte au rez-de-chaussée.
Une photographie de l'intérieur de la Chapelle est affichée à l'écran. Une fois lancé le commentaire par la touche icône casque à l'écran, l'image disparaît et l'écran affiche simplement le numéro et le titre de l'étape de la visite, souligné, avec en fond d'écran et en transparence, le logo du château de Versailles (soleil emblème).

Le commentaire oral et suivi d'un extrait musical qui fait entendre les sonorités de l'orgue (musique baroque) en référence à celui de la chapelle évoqué dans le commentaire général.

A l'issue de ce premier commentaire, le rappel du mode d'accès aux commentaires supplémentaires est donné oralement (usage de l'icône représentant une loupe), par la suite, cette consigne ne sera plus réitérée.

Depuis le hall, l'accès au plan est contextualisé à la position relative de l'utilisateur : en fonction de l'itinéraire sélectionné au démarrage, il permet de visualiser le parcours à effectuer pour rejoindre le haut de la chapelle où le second commentaire sera dispensé.
A l'usage, l'apparition de ce premier plan ne permet pas le repérage du parcours général (circulaire dans les galeries autour de la Cour de marbre du château) et du nombre d'étapes de visite qui vont suivre (soit,18 au total). Contrairement au plan papier qui est remis aux utilisateurs de l'audioguide classique (Modèle GuideMan), l'absence de représentation globale du parcours de visite et des différentes stations d'écoute correspondantes n'est pas délivré à utilisateur du Navipass qui devront attendre l'étape suivante pour accéder à ce type de plan. C'est pourtant souvent dès l'entrée, avant même de démarrer la visite, que l'utilisateur peut éprouver le besoin de visualiser ce type de représentation schématique fort précieux pour anticiper au mieux sur le parcours de visite et gérer son propre rythme « en connaissance de cause ».
Une fois entendu le commentaire général sur la chapelle, le visiteur peut, soit passer à l'écran suivant : le vestibule haut de la chapelle, soit activer l'écran menu des commentaires supplémentaires en cliquant sur la loupe, pour en savoir plus sur deux thèmes « Architecture et décor » et « Histoire et usages ». Dans ce second cas, pour illustrer le propos, un tableau apparaît à l'écran : (*Louis XIV reçoit le serment de Dangeau le 18 décembre 1695* - Antoine Pezey), suivi d'un nouvel affichage avec zoom sur le roi et le marquis.

**2. Seconde étape : le vestibule haut de la chapelle**

L'écran menu suivant, correspondant au vestibule haut de la Chapelle, ne permet pas de retour en arrière (la flèche n'apparaît pas en bas à gauche de l'écran) : ayant atteint le haut du vestibule (avec une consigne orale ayant fonction de réassurance : « avant d'écouter, assurer vous d'être en haut de

la Chapelle), le visiteur n'est en effet pas sensé faire marche arrière (logique de déambulation unidirectionnelle compte tenu des contraintes de parcours à ce stade de la visite). Cependant, à l'usage, cette fonction peut manquer à l'utilisateur qui se trouverait encore dans le hall : ayant par exemple activé trop vite le passage à l'écran suivant, il ne peut revenir au menu « Chapelle » pour recourir à la fonction loupe, voie d'accès aux commentaires supplémentaires (ce faisant, ces premiers commentaires facultatifs deviennent inaccessibles).

Le commentaire général concernant le vestibule démarre sur la messe du roi, et une description de la scène qui s'y jouait suivant le protocole royal restitué au visiteur. Un morceau joué à l'orgue offre un bref intermède musical puis le commentaire reprend.

A ce niveau, la consultation du plan offre une vue sur l'organisation générale du parcours de visite, le sens de la visite fléché et les stations d'écoute à venir. A noter qu'une couleur différente fait apparaître la position relative de l'utilisateur : les numéros écoutés se distinguent visuellement des étapes de la visite à poursuivre.

La loupe donne accès au menu des commentaires supplémentaires dispensés à l'endroit du vestibule haut de la Chapelle : à l'écran sur fond d'illustration de la Chapelle royale, se distinguent deux loupes, titrées :

- Le roi très chrétien (illustré par la reproduction du tableau : *La descente du Saint-Esprit sur les apôtres de* Jean Jouvenet)
- L'orgue de la Chapelle (illustré par un zoom sur l'orgue à l'écran)

Quand il choisit l'un ou l'autre se ces titres, l'utilisateur se voit proposé un nouvel écran où apparaît le numéro de la séquence et son titre général (soit ici : 2. Le vestibule haut de la Chapelle), souligné avec en rappel, en sous titre, le commentaire supplémentaire sélectionné (soit ici : L'orgue de la Chapelle ).

Pour le commentaire « le roi très chrétien » : l'image représentant le tableau de Jouvenet apparaît à l'écran avec la précision orale suivante : « vous ne pouvez pas le voir d'ici » : il s'agit d'une peinture située sur la voûte au-dessous de la tribune inaccessible au regard du visiteur.

**3. Visite des salons des Appartements du Roi**

- Le salon d'Hercule est illustré par une photographie avec vue sur le Véronèse.

Le commentaire général attire l'attention sur les peintures de Véronèse et la conception de ce salon comme écrin pour le grand tableau « Le repas du Christ chez Simon » ; le plafond peint par François Lemoyne représentant l'apothéose d'Hercule fait l'objet d'un premier commentaire. Puis, la référence au bal qui inaugura le salon permet d'évoquer la tradition d'affluence au château. Le commentaire se termine par une citation rapportée de Saint Simon.

3 commentaires supplémentaires sont proposés :

- la voûte du salon d'Hercule
- Le Repas chez Simon
- Cheminée, Marbres et Bronze

Le commentaire sur la cheminée évoque les différents marbres employés dont le marbre d'Antin et l'origine de cette appellation. Une image apparaît à l'écran : il s'agit d'un détail du bronze de la cheminée représentant Hercule. Cette image rester affichée à l'écran pendant la suite du commentaire malgré sa visibilité « in situ » et l'absence de difficulté pour repérer ce détail.

Le Commentaire de la Voûte est centré sur les techniques des peintures décoratives, la toile marouflée. Ici, la toile a été collée avant d'être peinte en raison de l'immensité de l'ouvrage où

Lemoyne s'est littéralement exténué … Le titre n'est pas explicite et il peut au contraire apparaître redondant pour le visiteur puisque le commentaire général évoque déjà pour partie les peintures du plafond : un titrage centré sur « les techniques des peintures décoratives des plafonds » permettrait d'anticiper davantage sur l'intérêt de l'écoute de ce commentaire supplémentaire.

En revanche, n'ayant pas été développé dans le commentaire général le titre « Le repas chez Simon » se conçoit bien comme l'annonce d'un propos centré sur le commentaire du grand tableau de Véronèse.

- Le salon de l'Abondance est annoncé par sa reproduction à l'écran.

Le commentaire pointe sur la balustrade, et la commode exécutée par Boule, en précisant qu'il s'agit d'un des rares témoins du mobilier royal définitivement dispersé.
Le commentaire des portraits des descendants de Louis 14 évoquent ensuite la famille royale.

Un seul commentaire facultatif est proposé : titré « le cabinet de curiosité », correspondant à l'actuel salon des jeux de Louis 16 : à l'origine, le Salon de l'Abondance ouvrait sur ce cabinet. Une illustration d'une pièce d'orfèvrerie ayant disparu après la Révolution s'affiche à l'écran en lien avec sa représentation au-dessus de la porte (détail de la voussure : la Nef peinte par Houasse).
A noter qu'à cet endroit, l'enquête relève une attente de contenu à l'égard d'un élément du mobilier non commenté. Effectué en présence d'une étudiante stagiaire à la Direction des Musées de France, le test du Navipass lui suggère des interrogations à propos d'une table dont le dessus est une carte en marbre à la manière d'un puzzle représentant la France en 1684. Sa réaction corrobore des résultats d'évaluation établis dans d'autres contextes : du point de vue des visiteurs, tout objet intriguant, inattendu mérite d'être commenté, au moins pour saisir son statut au sein de la muséographie générale.

- Le commentaire du Salon de Vénus, ancienne entrée des Grands appartements du Roi introduit le thème des planètes conçu par Le Brun ainsi que la fonction du lieu : appartement d'apparat où ont lieu les réceptions dites d'appartement.

  Il attire également l'attention sur la statue de Louis XIV située dans une niche du Salon.

  Trois commentaires facultatifs sont ensuite proposés par l'accès à la loupe :

  - les soirées d'appartement, illustrées à l'écran par la reproduction d'une gravure (de Trouvain) avec un buffet dressé
  - les allégories et symboles (avec le programme iconographique des planètes associées aux divinités et, une vulgarisation bienvenue du terme « voussure » correspondant à la partie courbe du plafond)
  - l'escalier des ambassadeurs. Détruit sous le règne de Luis 15, une image à l'écran apparaît comme illustration opportune (reproduction d'une maquette représentant l'escalier).

A noter que la position de la loupe à l'écran (visuellement placé sur le mur de droite) ne correspond pas aux indications dispensées à l'oral (escalier donnant accès au Salon par la porte de gauche) et contrevient au principe implicite d'une localisation contextuelle à l'écran des commentaires facultatifs.

- Le commentaire du salon de Diane évoque l'usage des lieux, utilisés comme salle de billard, la représentation de Diane, déesse de la chasse, le plafond et le buste représentant un portait du roi, âgé de 27 ans, exemple de l'art baroque.

  En fin de commentaire, le visiteur est invité à regarder au travers des fenêtres la façade de l'aile Nord du château pour en saisir les travaux d'architecture successifs, résultat d'un chantier permanent au château de Versailles.

Trois commentaires facultatifs sont ensuite proposés :
- Diane, déesse de la chasse,
- Le buste de Louis 14
- Le jeu du billard.

Ce dernier commentaire est l'occasion de donner à voir une gravure illustrant une table de billard (Gravure de Trouvain). Une partie royale est évoquée sur le mode narratif : « imaginez … » restituant l'ambiance d'une scène de jeu dans le salon de Diane appelée « la chambre des applaudissements».

- Le commentaire du Salon de Mars rappelle la fonction première du lieu dédié à la garde du roi en lien avec les peintures du plafond évoquant le dieu de la guerre. Sous Louis XIV, le salon est consacré à la musique, vocation rappelée par le tableau accroché au-dessus de la cheminée : *Roi David jouant de la harpe*, par Le Dominiquin (citation de Saint Simon et extraits de musique).

  Trois commentaires supplémentaires sont proposés :
  - Mars, dieu de la guerre
  - *La famille de Darius aux pieds* d'Alexandre (peinture exécutée par Charles Le Brun)
  - La danse avec une illustration à l'écran (reproduction d'une gravure de Trouvain)

- Le commentaire du salon de Mercure évoque le dieu des voleurs et des commerçants, également protecteurs des sciences qu'exalte la décoration de cette chambre d'apparat en raison de l'intérêt de Louis XIV pour les sciences.

  Trois commentaires supplémentaires sont proposés :
  - Mercure, messager des dieux
  - La pendule à automates, illustrée par une photographie bienvenue de la pendule avec mécanisme ouvert
  - Le mobilier d'argent, illustré par la reproduction d'une peinture de Beaudrin Yvart donnant à voir deux grands brûle-parfum qui entouraient la balustrade du lit royal : « Cassolette en argent exécutée par Ballin ».

- Le commentaire du Salon d'Apollon indique la fonction des lieux : la salle du trône placée sous le signe d'Apollon, dieu du soleil. Les peintures du plafond illustrant le rythme des saisons personnifié par les figures du printemps, de l'automne, sous les traits de Bacchus, de l'hiver, un vieillard à la barbe blanche, et Cérès, la déesse des moissons, pour l'été.

  Le célèbre portrait de Louis XIV, en costume de sacre, peint à l'âge de 63 ans par Rigaud est également commenté.

  Deux commentaires supplémentaires sont proposés :
  - Apollon, dieu du soleil
  - La tenture de la Paix, illustrée par une la reproduction à l'écran d'une broderie pour la salle d'audience du Roi. Cette image permet d'évoquer les tentures qui, au temps de Louis XIV, couvraient alors les murs et qui variaient selon les saisons. Huit tapisseries représentant les figures de la paix, en broderie d'or sur fond de soie colorée, composaient la tenture de l'été.

**4. Visite de la Galerie des Glaces**

- Le commentaire du salon de la Guerre introduit les trois salles qui occupent le corps central du château côté jardin, avec à l'extrémité de la Galerie, le salon de la Paix et Les jardins, conçus par Le Nôtre, invitant le visiteur à regarder par les fenêtres.

Le commentaire évoque ensuite la décoration du salon, vouée à la guerre, et le grand bas-relief qui occupe tout un mur réalisé par Coysevox.

Un commentaire supplémentaire est proposé dans le Salon de la Guerre : les grands trophées.

- Le commentaire de la Galerie des Glaces insiste sur la profusion des miroirs et pointe sur les pilastres. Le visiteur est ensuite invité à avancer au centre de la Galerie, à partir de laquelle sont organisées les compositions de la voûte décrites dans le détail. Le commentaire évoque l'usage des lieux, salle des pas perdus en temps normal ou cadre des grandes fêtes, pour les mariages princiers et pour les ambassades extraordinaires, et fait ensuite référence aux événements historiques qui s'y déroulèrent : le roi de Prusse, proclamé empereur d'Allemagne, et le traité de Versailles qui mit fin à la Première Guerre Mondiale.

Quatre commentaires supplémentaires sont proposés :
  - L'insolence des miroirs
  - Vue des jardins, avec une reproduction d'une statue du parterre Nord : le Rhône de Jean Baptiste Tuby.
  - Statues antiques, avec l'apparition opportune à l'écran du plan de la Galerie, localisant les sculptures : en rouge les quatre statues d'origine et en vert celles qui ont été remplacées par des copies ou des équivalences. Quatre sculptures sont commentées : accès au commentaire par un clic sur les boutons qui restent colorés à l'écran.
  - Réceptions royales, illustrées à l'écran par la reproduction du tableau : *Réception du doge de Gênes dans la galerie des Glaces* – de Claude-Guy Hallé, recentrée ensuite par effet de zoom sur le trône.

- Le commentaire du salon de la Paix clôture la visite de la Galerie des Glaces et introduit la visite de l'appartement de la Reine qui sera parcouru à l'envers. Le commentaire précise que contrairement au Grand Appartement du Roi, il n'est pas seulement d'apparat, la Reine y vit réellement. Contrairement aux reines qui n'ont qu'un rôle de représentation à la Cour, Marie-Antoinette réagira contre cette existence effacée et fera opérer les plus importantes transformations dans l'appartement.

  Un commentaire supplémentaire est proposé : les concerts de la Reine qui se tenaient dans le Salon de la Paix, annexé aux appartements de la Reine en 1712.

**5. Visite des appartements de la Reine**

- Le commentaire de la chambre de la Reine évoque la vie de Marie-Antoinette et l'actuelle reconstitution de l'aménagement intérieure aux décors caractéristiques du style rocaille, souvent appelé rococo. Il pointe sur les éléments du mobilier : le lit (reconstitution de 1975), le coffre à bijou, réalisé par l'ébéniste Schwerdfegger pour Marie-Antoinette que son amour pour les parures et son caractère dépensier ont rendue impopulaire. Le commentaire précise également le caractère public des naissances et décès dans cette chambre par ailleurs conjugale.

  Un commentaire supplémentaire est proposé : « la chambre royale », il évoque les règles et usages de la Cour à partir du récit d'une journée en présence de la Reine qui y vécut pendant quarante ans : Marie Leczinska.
  Le titre de cette séquence mériterait d'être plus explicite (« une journée de la vie d'une reine » par exemple) en évitant l'écueil d'une accroche qui peut apparaître redondante avec le commentaire de premier niveau.

- Le commentaire du Salon des nobles de la Reine évoque les audiences officielles et insiste sur le décor, exemple de cohabitation entre un décor Louis XIV et un décor Louis XVI. Les meubles d'origine, commodes et encoignures de l'ébéniste Riesener, sont remarqués.

  Un commentaire supplémentaire est proposé pour les Commodes de Riesener.

- Le commentaire de l'antichambre du Grand Couvert évoque les repas publics de la cour. Le portrait de la Reine peint en 1787 par Madame Vigée-Le Brun permet de rappeler que les enfants la famille royale à Versailles sont élevés à l'écart. Le commentaire annonce la salle suivante où se déroulera un drame pendant la chute de l'Ancien Régime.

  Un commentaire supplémentaire est proposé : Portraits d'apparat

- Le commentaire de la Salle des Gardes évoque le décor de marbre où étaient reçus les visiteurs de la Reine et relate l'épisode du 6 octobre 1789 où une foule envahit cette salle d'où la Reine se sauve, marquant ainsi la fin de Versailles en tant que résidence du Roi et siège du gouvernement, ce qu'il fut pendant un siècle.

- Le commentaire de la salle du Sacre, où à l'origine, les gardes du Roi et de la Reine se réunissaient avant de prendre leur service, évoque la vocation du lieu, après la révolution de 1830, consacré à Napoléon par Louis-Philippe. Il pointe sur le tableau peint par David, représentant *le sacre de l'Empereur le 2 décembre 1804 à Notre-Dame*, avec l'écoute d'un extrait de musique composé pour l'occasion par Le Sueur.

  Ce commentaire se clôture par un message de transition :

  *"Lorsque vous aurez écouté les commentaires complémentaires de cette salle, votre visite des Grands Appartements sera terminée. Après avoir traversé une petite salle, où se tient la carterie, puis la salle de 1792, où se trouve une librairie, vous arriverez sur le palier de l'escalier des Princes. Avant de descendre cet escalier vers la sortie, vous pourrez visiter, juste en face, la galerie des Batailles, si elle est ouverte. Si elle est fermée, vous pourrez néanmoins écouter le message qui la concerne à l'aide des illustrations qui apparaîtront sur votre écran. Après cela, vous descendrez l'escalier. En bas, un dernier message vous expliquera le chemin à prendre pour restituer votre appareil et récupérer votre caution."*

  L'écoute de ce message est déroutante : il provoque une rupture brutale de l'activité de visite prématurément interrompue ici : la création d'un nouvel écran après l'étape de visite de la Salle des Gardes ménagerait davantage la continuité du parcours avec l'accès potentiel aux commentaires supplémentaires proposés ici :
  - l'épopée napoléonienne
  - le musée de Louis Philippe, dont l'entreprise est illustrée à l'écran par la reproduction d'un tableau d'Horace Vernet : Louis-Philippe et ses fils devant le château de Versailles en 1846.

## 6. Visite optionnelle de la Galerie des Batailles

Selon les conditions d'accessibilité variables selon les jours et les heures de visite, le public peut pénétrer ou non la salle : le cas échéant, les utilisateurs du Navipass peuvent écouter le commentaire sur le palier, face aux portes fermées de la galerie.

Le commentaire évoque les 33 tableaux présentés, commandés pour la plupart par Louis-Philippe, et décrivant 13 siècles de l'histoire militaire de la France.
L'apparition d'un plan à l'écran permet aux utilisateurs de localiser les 5 toiles qui seront commentées (accès par un clic sur les boutons correspondant) :

- Philippe Auguste à la bataille de Bouvines le 27 juillet 1214 (Horace Vernet)
- La bataille d'Austerlitz le 2 décembre 1805 (François Gérard)
- La bataille de Taillebourg le 21 juillet 1242 (Eugène Delacroix)
- Entrée de Jeanne d'Arc à Orléans le 8 mai 1429 (Henri Scheffer)
- La bataille de Fontenoy le 11 mai 1745 (Horace Vernet)

Un dernier message est ensuite adressé à l'utilisateur pour la restitution de l'appareil : l'oral, les indications d'orientation qui guident le visiteur sont difficiles à suivre en l'absence d'une représentation spatiale claire. :
*" Du bas de cet escalier, après la sortie, tournez à gauche et passez sous les arcades. Prenez aussitôt à droite le passage couvert qui vous mène à la cour royale. Vous pouvez traverser cette cour tout droit et prendre le passage en face. Juste après le passage, vous verrez à votre droite les portes-fenêtres qui donnent dans la salle où se trouve le comptoir. Vous pourrez, par la fenêtre, rendre votre appareil et récupérer votre caution. "*

Le commentaire se clôture par d'autres propositions de visite :

*"N'oubliez pas que vous pouvez, aujourd'hui ou un autre jour, visiter aussi le Grand Trianon et le Petit Trianon. Des visites conférences vous sont également proposées dans les appartements privés de Louis XIV, Louis XV et Marie-Antoinette. Un comptoir d'information est à votre disposition dans la salle d'accueil. Merci de votre visite. Au revoir."*

## *Mise en oeuvre du Navipass au Museon Arlaten*

### *Contexte général, objectifs de médiation et méthodologie du projet d'audioguidage*

A la demande du Conseil Général des Bouches du Rhône dont dépend le Museon Arlaten, Dominique Serena, conservatrice en chef, a initié la conception d'un audioguide pour la visite générale du musée.

Conçu pour une visite générale d'une heure, le parcours audioguidé vise l'autonomie des visites individuelles et l'accessibilité des contenus aux visiteurs étrangers : le programme devant être traduits en 4 langues étrangères (anglais, allemand, italien, japonais) ainsi qu'en provençal.

Une mission d'expertise et d'accompagnement du projet nous a été confiée pour la prise en compte des attentes des visiteurs de musées et des logiques de visite propres au suivi d'un parcours audioguidé.
A partir d'une première version de textes rédigés par l'équipe du service culturel du musée, un premier travail de réécriture des contenus a été effectué en vue d'une scénarisation possible de la visite audioguidée.
Plusieurs objectifs ont ainsi été recherchés en fonction des résultats d'évaluation de dispositifs d'audioguidage observés et analysés dans d'autres contextes muséologique :

- Proposer une lecture des collections compatible avec un temps moyen de visite calée sur une heure d'écoute et dégager plusieurs niveaux d'écoute possible correspondant à différentes logiques de visite possible :

➔ Un niveau d'information général correspondant aux principaux messages à faire passer.

Ce type de contenu relève de **commentaires conçus comme des moments d'écoute incontournables** : ce que le visiteur doit avoir en tête pour jouir de la visite au musée Arlaten. Ce premier niveau de savoir correspond à qu'on ne devrait pas manquer lors d'une visite découverte des collections permanentes du musée, sans lequel on peut considérer que la visite serait tronquée.

➔ un niveau d'information complémentaire correspondant à des groupes d'objets particuliers ou à thèmes de visite que le visiteur peut décider sciemment d'écouter ou d'évincer en fonction de ses attentes, générées en situation de visite ou du rythme souhaité.

Ce type de contenu relève de **commentaires conçus comme facultatifs** pour le visiteur : un réservoir d'informations et de renseignements " thématiques " qu'il peut mobiliser à loisirs en fonction du rapport personnel qui s'instaure au cours de la visite. La réceptivité du visiteur à ce type de contenus dépend en effet tout autant de sa sensibilité particulière que du pouvoir d'attraction des objets eux-mêmes, de l'intérêt singulier -a priori indéterminé- qu'ils peuvent représenter aux yeux du public qui découvre la collection.

➔ un niveau d'information " pour en savoir plus " correspondant à des **commentaires optionnels** pour un degré d'information plus poussé sur certains aspects avec l'idée de s'enfoncer dans des contenus ou l'accès à des contenus bien spécifiques

Ces " pour en savoir plus " s'adressent en priorité à des visiteurs a priori motivés à l'approfondissement des collections du Musée Arlaten. Ce peut être en particulier le cas d'une partie du public, familiers des musées en général, parfois visiteurs assidus, dotés d'une certaine culture muséologique qui les amène à repérer la singularisé des

collections, le traitement de certains aspects abordés au musée que l'on ne verrait pas ailleurs, dans d'autres lieux ou dans des livres par exemple.
Ce peut être aussi une catégorie de visiteurs qui vient au musée Arlaten avec des attentes préalables sur des sujets dont ils ont connaissance a priori : un certain bagage culturel sur le sujet et/ou un rapport particulier à la Provence leur permettent de bénéficier d'une représentation préalable du musée et de ses contenus et du type de présentations qu'ils peuvent s'attendre à y trouver. Un intérêt préalable pour le costume provençal, par exemple, peut conduire certains visiteurs à exploiter opportunément un certain niveau d'information plus poussé sur l'évolution de sa forme, par exemple ou bien des détails sur la bannière pour d'autres, telle ou telle fête rituelle pour d'autres encore …

- **Respecter le parti pris pédagogique attendu par les utilisateurs d'audioguide au musée,** en veillant aux règles de la transposition didactique des savoirs scientifiques et, d'une manière générale, au souci de la vulgarisation, pour ne pas décourager les velléités d'appropriation du public qui doit se sentir destinataire des messages, à l'opposé d'une approche réservée aux connaisseurs.

- **Scénariser l'accès au contenu en incarnant le plus possible le discours tenu**

Le projet d'animation sonore préconisé visait à mettre en scène différents points de vue sur le musée, l'humanisation de l'accompagnement du visiteur devant tendre vers une réalisation vivante procurant le bénéfice d'une visite au musée animée de la parole de ses fondateurs et de ceux qui le font vivre aujourd'hui :

➔ Père fondateur du musée, la parole de Mistral est essentielle : à bien des égards il habite encore les lieux. La proposition faite au public serait en quelque sorte de visiter le musée en sa compagnie …

➔ D'autres paroles sont importantes comme celle de Fernand Benoît par exemple qui aura également imprimé sa marque au musée et renouvelé en son temps le projet culturel sensible par endroit dans l'esprit des lieux.

➔ De même, la parole de l'actuel conservateur serait bienvenue: elle permettrait de restituer le devenir contemporain du musée, à rebours d'une image parfois tenace dans l'esprit de certains publics, celle du musée " poussiéreux " ou encore d'un temps suspendu …

L'intervention des acteurs actuels, par la voix de la conservatrice, permettrait en outre de pointer sur la permanence de la recherche muséologique, une activité " vivante " au musée, et sur la vision sans cesse renouvelée de la collection régulièrement enrichie et étudiée. Le point de vue de la conservation autoriserait enfin une certaine lecture critique et une forme de distanciation narrative indispensable par endroits au regard de l'héritage mistralien.

➔ Une dernière catégorie d'acteurs a pu être identifiée comme indispensable à la fondation du musée et intervenant aujourd'hui encore pour l'enrichissement des collections aux côtés de la politique d'acquisition. Ce sont en effet les donateurs, anciens propriétaires de certains objets présentés qui fondent en substance la collection. En outre leurs récits sont des documents à part entière en matière d'ethnographie régionale : certaines de leurs paroles justifieraient la création d'un fond sonore spécifique sous forme de " mémoire orale ".

Cependant, pour ne pas multiplier les différents points de vue et ménager les susceptibilités des uns et de des autres, il peut être envisagé de restituer leurs interventions en évoquant la liste des donateurs soigneusement consignée au musée et datée : la lecture " litanique " des noms des donateurs procurerait en outre une dimension collective à l'entreprise muséale dont le sens échappe à la logique strictement individuelle.

Le principe de fictions narratives a pu être également préconisé pour permettre de personnifier le discours tenu aux visiteurs en créant un rapport d'intimité propice à l'appropriation des principaux messages (par exemple, mettre en scène le discours de l'Arlésienne, dynamiser

certains passages par l'entremise de dialogues imaginés mettant à jour des logiques argumentatives si nécessaire …).

## *Conception du scénario de visite audio guidée au Museon Arlaten*

En collaboration avec le service culturel du Museon Arlaten, un premier niveau de réécriture des textes de l'audioguide a été mené : une version test a ainsi été mise en place en intégrant des partis pris de scénarisation et de structuration des contenus conformes aux objectifs de conception de la visite audioguidée.

Sur la base d'une version des textes revue en ce sens, une maquette audio a été réalisée pour les premières salles du musée. La réalisation technique de cette maquette a en outre bénéficié de la participation d'un comédien professionnel ayant accepté de prêter la voix au personnage de Mistral convoqué pour accompagner le visiteur.

La maquette audio pilote réalisée sur support mini disque a pu être testée en situation au Museon Arlaten auprès d'un échantillon qualitatif de visiteurs volontaires spécialement recrutés dans le cadre d'un protocole expérimental d'évaluation dite “ formative ”.
Invités à se rendre au musée pour une visite accompagnée de l'enquêteur, ces visiteurs se sont vus offrir le catalogue et le livret de l'exposition temporaire actuelle en remerciement de leur participation à ce test.
Du 16 au 22 juillet 2002, des entretiens qualitatifs approfondis de 2 heures trente en moyenne ont pu se prolonger au-delà jusqu'à 5 heures passées en situation de visite du musée.

Des interventions de rémédiation ont été préconisées pour certains passage apparentés à du vocabulaire de spécialistes : les termes savants, non utilisés dans la langue courante ou peu familiers *a priori* des visiteurs, ont été proscrits ou, si nécessaires, traduits par le recours aux périphrases.

Des besoins de commentaires insoupçonnés à priori ont été pris en compte pour faciliter la compréhension et l'orientation spatiale et répondre aux attentes de visiteurs en situation de découverte des collections permanentes du Museon Arlaten.

Tel qu'envisagé par le musée, le parcours audioguidé de découverte du Museon Arlaten devait être formaté pour une heure d'écoute possible laissant place à de libres déambulations connexes.
Chacun des différents niveaux d'écoute étant conçu comme autonome : le libre choix du parcours de visite, à l'initiative, du visiteur suppose l'indétermination *a priori* de l'ordre de visite suivi et donc nécessite l'indépendance des commentaires les uns vis à vis des autres. La liberté de choix et le rythme de visite propre à chacun est une opportunité fortement valorisée par les utilisateurs d'audioguide qui se plaisent à se sentir accompagnés, guidés mais non pas contraints par une visite pré formatée imposant des temps d'arrêt obligés.

A noter que seuls deux niveaux de contenus ont été retenus par le service culturel : la visite audioguidée étant dès lors articulée autour de commentaires de premier niveau et de commentaires supplémentaires tels que conçus pour la visite du Musée Château de Versailles. Au Museon Arlaten, deux heures d'enregistrement seront ainsi accessibles aux visiteurs qui devront gérer librement leur rythme de visite en fonction de leurs centres d'intérêt et leur temps disponible pour la découverte des collections permanentes du musée.

La scénarisation des commentaires sonores fait intervenir 5 voix différentes :

- celle de la conservatrice qui accueille le visiteur au Museon Arlaten et invite à l'usage de l'audioguide en énonçant le principe du mode d'emploi.

- celle de l'Arlésienne, narratrice principale qui accompagne le visiteur à la découverte du Museon Arlaten (commentaire de premier niveau)
- celle de Mistral intervenant ponctuellement pour restituer l'histoire de la fondation du musée, et la constitution des collections d'origine (commentaire de premier niveau et le cas échéant, illustation de certains passages de second niveau)
- celle d'un commentateur pour certains objets ou groupes d'objet (commentaire de second niveau)
- celle d'une commentatrice pour d'autres (commentaire de second niveau)

## *L'approche multimédia au Museon Arlaten : adaptation du Navipass*

Le choix du Navipass au Museon Arlaten est pour partie motivé par la fonction signalétique de l'image qui permet une souplesse d'intégration muséographique : l'affichage à l'écran d'une reproduction de l'objet ou série d'objets commentés et/ou assortie d'un titre générique, peut évincer le recours à un code signalétique par numéro d'appel (procédure de choix par écran tactile).

Le recours au multimédia a été privilégié pour pointer sur un détail (fonction de loupe) ou évoquer un aspect inaccessible au regard immédiat du public. A terme, de courtes séquences audiovisuelles restituant une pratique ou une scène de vie dans ce musée d'ethnographique peuvent également être envisagées pour illustrer certains thèmes abordés.

Par ailleurs, cette solution d'audioguidage a été retenue pour concrétiser sous forme d'illustration visuelle certains aspects qui méritent d'être donnés à voir au-delà du commentaire audio.
C'est le cas par exemple pour certaines salles temporairement fermées au public, à titre exceptionnel ou à l'occasion de travaux d'aménagement. C'est le cas également pour afficher l'image d'un objet temporairement absent de la présentation au public des collections (prêt ou restauration : mouvement d'œuvres).

Dans l'esprit même de son fondateur, Frédérique Mistral, pour qui " l'image est la traduction la plus exacte de la pensée après la parole ", le choix du Navipass au Museon Arlaten offre la possibilité d'illustrer le discours tenu à partir des objets de la collection en restituant les modes d'usage et/ou le contexte historique local qui sous-tendent les présentations.

Ainsi par exemple, la reproduction d'une gravure illustrant la Foire de Beaucaire permet de donner à voir ce lieu d'échange et de sociabilité évoqué pour le commentaire des bijoux et colifichets portés par les Arlésiennes en provenance de cette foire issue des grands marché médiévaux.

Le commentaire du diorama " L'atelier des tailleuses " sera opportunément illustré par la reproduction du tableau de Raspal conservé au musée des Beaux-arts de la ville et ayant directement inspiré la création de cette reproduction grandeur nature au musée.

Une reproduction de la Vénus d'Arles actuellement conservée au musée du Louvre permet de donner à voir cette illustre statue, référence omniprésente à la beauté des arlésiennes …

Enfin, la visite des lieux sera également mieux renseignée par la reproduction d'une maquette présente au Musée de l'Arles antique en référence aux vestiges du Forum romain en partie dégagés dans la cour centrale du Museon Arlaten.

# 3. LES « NOTICES » SONORES DU CENTRE NATIONAL D'ART MODERNE, BEAUBOURG

## *Contexte muséologique : la visite des collections permanentes du musée national d'Art moderne*

Les collections permanentes du musée d'Art moderne se déploient sur deux étages du bâtiment du Centre Pompidou : le niveau 4, qui correspond à l'entrée au musée, où sont exposées les œuvres issues de la collection d'art contemporain, de 1960 à nos jours, et le niveau 5, accessible par un escalier, où sont exposées les œuvres issues de la collection d'art moderne, de 1905 à 1960. Le 5ième étage donne également accès à la terrasse où sont exposées des sculptures en plein air.
Le musée expose au total 1400 œuvres de la collection permanente sur un fond de 43000 œuvres conservées en réserves ou prêtées.

Le musée est ouvert au public de11H00 à 22H00 sauf le mardi, jour de fermeture hebdomadaire du Centre Georges Pompidou.
Avant l'accès au niveau 4, le public individuel doit s'acquitter du droit d'entrée au musée auprès de la billetterie centrale située dans le hall du bâtiment. Le plein tarif pour le musée est de 5.5 euros ( 3.5 en tarif réduit), il donne librement accès à l'atelier Brancusi (le week-end, de 13H00 à 19H00), et à la Galerie des enfants.
Le musée est gratuit pour les moins de 18 ans, pour les demandeurs d'emploi et pour tous, chaque 1er dimanche de chaque mois. Les adhérents porteurs du Laisser-passer annuel y accèdent librement et un tarif préférentiel est consenti aux visiteurs optant pour le billet " 1 jour au centre " qui donne accès aux expositions temporaires en cours et au musée (10 euros en plein tarif, 8 euros demi-tarif).

Dans le hall, les visiteurs peuvent se munir du dépliant " Mode d'emploi " du Centre Pompidou disponible aux bornes d'accueil : outre les informations pratiques et la présentation succincte des activités qui se déploient au Centre, un plan général en coupe du bâtiment permet de repérer les différents niveaux et les espaces associés, détaillés ensuite par un plan schématique étage par étage. Au niveau 4, signalé comme l'entrée du musée, les audioguides sont mentionnés.

A l'entrée du musée, des agents de contrôle veillent au franchissement des tourniquets d'accès pour l'oblitération automatique des billets. A cet endroit, les visiteurs peuvent se munir d'un feuillet A4 imprimé en noir et blanc reproduisant recto-verso le plan schématique du niveau 4 et du niveau 5 et la signalétique en salle associée au nom du ou des artistes correspondants aux regroupements dans l'espace. Plans respectivement numérotés de 1 à 26 pour le niveau 4 et de 1 à 37 pour le niveau 5. Au niveau 4, se trouvent également indiqués sur le plan l'espace dédié au Salon du musée, les espaces d'exposition temporaires : Galerie du musée et Galerie d'art graphique.

Située en amont, sur la droite, un vaste comptoir d'accueil est aménagé : il sert de point d'information pour les visiteurs susceptibles de solliciter, à cet endroit, un agent du musée. Dans son prolongement, le comptoir est dédié au service des audioguides, en présence du personnel de la société Espro, concessionnaire au MNAM.

## *L'audioguide des collections permanentes du Musée National d'Art Moderne*

Depuis la réouverture du Centre Georges Pompidou, le Musée National d'Art Moderne propose une visite audioguidée des collections permanentes mise en place en janvier 2000.
Jusqu'à cette date, une proposition ancienne destinée à guider le visiteur dans les collections permanentes du musée n'avait pas abouti. Datant de près de 10 ans, le système envisagé était apparu trop lourd, imposant un parcours prédéterminé diffusé en continu (technologies de l'infrarouge) avec un appareillage jugé encore trop volumineux.
Au Département de l'Accueil et des Publics, et à la demande de la direction, Yari Vaniscotte, anciennement chargée des éditions au Service Animation - Pédagogie et actuellement responsable des visites conférences, se voit confiée le projet d'audioguidage.
Deux expériences d'audioguidage pour des expositions temporaires ont servi de référence, l'audioguide de l'exposition Fernand Léger, présentée de mai à septembre 1997, qui a fait l'objet d'une enquête quantitative, et l'audioguide d'une exposition qui s'est tenue au Grand Palais pendant la période de fermeture au public pour rénovation (été 1999).

### *Type de contrat et technologie utilisée*

Le budget de mise en œuvre de l'audioguide a fait l'objet d'un appel d'offre public. Le marché de concession de délégation a été remporté par la société Espro chargée de l'équipement et de la réalisation de l'audioguide de la collection permanente ainsi que de celle de deux audioguides par an, destinés aux expositions temporaires d'une saison culturelle.
Le choix s'est effectué sur la base d'un compte prévisionnel d'exploitation fourni par la société Espro qui s'est engagée à verser une redevance annuelle (pourcentage fixe pour les collections permanentes -10% des entrées payantes en plein tarif-, variable en fonction des seuils de fréquentation pour les expositions temporaires) en contre partie du chiffre d'affaire généré par la location des appareils, au tarif unique de 30 francs.
De son côté, le musée prend en charge l'écriture, la traduction des notices destinées à l'audioguide et l'enregistrement du design sonore (composition musicale spécialement conçue pour accompagner les commentaires). Pour ce faire, le budget initial engagé par le musée représente environ 100 000 francs pour la production de 100 notices sonores.
Etablie sur 3 ans, le cadre de la concession prévoie 100 œuvres commentées pour la visite des collections permanentes, soit 100 notices enregistrées. 30 mises à jour annuelles sont prévues pour tenir compte du mouvement des œuvres. Mais à ce jour, 60 nouvelles notices ont d'ores et déjà été produites et la nouvelle politique en matière d'accrochage qui suppose le renouvellement régulier des oeuvres exposées exigerait la production de 70 notices supplémentaires, compte tenu de l'état actuel des présentations au public.

Basé sur les technologies numériques, l'appareil est un modèle ExSite, développé par la société Espro, doté d'un écouteur intégré. Il comprend, un petit écran d'affichage digital, deux touches : stop et play, et un clavier numérique pour la composition des numéros correspondant aux œuvres commentées. Pris en main, l'appareil peut être porté en bandoulière.

### *Objectifs de conception et mise en œuvre*

La conception de l'audioguide répond à des objectifs précis par rapport au public visé et aux autres supports de médiation disponibles au musée :

- le public visé est le “ grand public ”, celui qui n'est pas *a priori* connaisseur d'art moderne et qui vient découvrir les collections.
  Avec l'audioguide, il s'agit de déplacer l'intérêt pour la consommation des produits culturels, en “ transformant ces publics en visiteurs ”, c'est-à-dire en insufflant une curiosité pour l'art

susceptible de se tourner vers d'autres moyens d'accès : le suivi des visites proposées par les conférenciers ou la lecture de documents traitant d'histoire de l'art. L'audioguide n'est pas le moyen privilégié pour dispenser ce savoir : les commentaires se contentent de fournir une notice explicative des œuvres choisies, sans développement par thèmes ou courants artistiques,

- l'audioguide ne doit pas entrer en concurrence avec le travail des conférenciers qui proposent des visites régulières, thématiques par exemple. C'est à eux que revient l'objectif d'acculturation à l'histoire de l'art, par la curiosité suscitée et le truchement des questions que les visiteurs peuvent leur poser. Les limites de l'audioguide résident précisément dans l'absence d'interactivité et le principe de transmission d'informations “ fermées ” tandis que le dialogue avec le conférencier est de fait plus ouvert.

A partir du choix des œuvres arrêté avec les conservateurs, le travail de conception de l'audioguide est entièrement pris en charge par le service de l'action éducative du musée, sous la responsabilité de Yari Vaniscotte. La mise en œuvre de l'audioguide s'effectue en étroite collaboration avec la société Espro qui fait appel à une rédactrice professionnelle (Madame Séfroui) pour la mise au point de notices sonores. Une première version des textes est ainsi rédigée par les conférencières du service de l'action éducative et des publics. Leur expertise est ainsi directement investie pour la conception des commentaires des œuvres. En fonction de la sensibilité des conférencières, la répartition du travail conduit à capitaliser le savoir de chacune, mis à profit auprès des publics à l'occasion des visites thématiques proposées dans le cadre du programme des visites guidées, notamment les cycles de visite proposés “ face aux œuvres ”.

Plusieurs aller et retour des textes seront ensuite nécessaires pour finaliser la version définitive des notices : Yari Vaniscotte insiste à cet égard sur le professionnalisme de la rédactrice travaillant pour Espro et sa compétence à vulgariser certaines notions et à formater le texte en vue des enregistrements. La durée des notices est ainsi comprise entre deux et trois minutes (de 1200 à 1500 signes environ).

Le temps de travail consacré à la conception de l'audioguide est estimé à 4 mois par projet : soit, deux audioguides annuels pour les grandes expositions temporaires du Centre et une mise à jour annuelle pour le musée (conception de 30 nouvelles notices). A l'année et compte tenu de la répartition du travail d'écriture avec la rédactrice professionnelle rémunérée par la société Espro, la mise en œuvre de l'audioguide représente l'équivalent d'un mi-temps des ressources humaines du service pour le musée.

Au total, 160 œuvres ont fait l'objet de commentaires enregistrés mais seulement 60 sont actuellement exposées au public avec un commentaire accessible en salle.
Pour Yari Vaniscotte, le remaniement permanent de l'accrochage pose problème : il est justifié pour le public de “ fidèles ”, qui trouve intérêt dans ce renouvellement offrant un plus large accès aux collections permanentes du Centre. Mais, la permanence d'exposition des œuvres “ phares ” de la collection profiterait plus à la majorité du public constitué de mono-visiteurs.
Les enquêtes de public révèlent que la majorité des publics du Centre Georges Pompidou est constituée de primo visiteurs, qui ne reviennent que rarement, et quand ils reviennent, se consacrent le plus souvent à une activité différente de la visite du musée (visite des collections permanentes non renouvelée). La politique en faveur des adhésions vise ainsi à favoriser une fréquentation régulière du lieu.
Mais, contre toute attente, ce sont souvent les adhérents qui fréquentent les expositions temporaires (prétexte pour une nouvelle visite) et non pas le public de passage, essentiellement touristique, comme cela était anticipé pour l'exposition Picasso qui s'est tenue l'été 2001. L'audioguide de cette exposition temporaire avait ainsi été conçu en 4 langues étrangères (anglais, allemand, espagnol et italien) mais ce sont surtout des Français qui l'ont utilisé (fréquentation principale de résidents nationaux pour l'exposition), les touristes ayant plus largement visité les collections permanentes du musée. De nouvelles orientations ont donc été prises : elles privilégient deux grandes expositions par an, à l'automne et au printemps, et la réalisation d'un audioguide en deux

versions seulement, anglais et allemand, pour les langues étrangères. L'audioguide du musée, en revanche est disponible en 5 langues couramment demandées : français, anglais, allemand, italien et espagnol.

### *Scénario de visite audioguidée et partis pris de contenus sonores*

Les contenus sonores de l'audioguide sont exclusivement centrés sur les œuvres et sur le regard que l'on peut y porter : il ne s'agit pas de fournir des connaissances mais d'affiner le regard. Yari Vaniscotte déplore ainsi la pratique de certaines catégories de publics “ consommateurs acharnés ” d'audioguides qui n'acquièrent que des connaissances superficielles destinées à “ briller en société ” mais qui resteront muets face à une œuvre nouvelle. L'audioguide ne doit pas faire écran : il doit accompagner le regard, aider le visiteur à regarder davantage une œuvre.

Les commentaires sont construits sur ce qui est donné à voir, la partie visible de l'œuvre commentée, restituée dans le cadre des intentions plastiques de l'artiste. Le commentaire de l'audioguide privilégie ainsi certains propos d'artistes (une phrase ou deux) sous forme de citations.

Le commentaire part de ce que le visiteur a sous les yeux, la matérialité de l'œuvre, les éléments de la biographie de l'artiste sont exploités avec parcimonie pour éviter “ le prétexte à un babillage savant pontifiant ”. Seules certaines anecdotes qui font sens face à l'œuvre sont utilisées (comme des informations sur la vie conjugale de Picasso à certaines époques pour comprendre certaines de ses œuvres par exemple).

Certains commentaires évoquent, le cas échéant, les mouvements artistiques de référence, lorsqu'ils sont revendiqués par les artistes eux-mêmes ou que certains éléments peuvent permettre d'éclairer la démarche mise en œuvre pour la création d'une œuvre commentée.

La rédaction du texte pour les notices sonores est donc vierge de référence : les contenus sont nécessairement spécifiques et se distinguent des écrits des conservateurs (notices scientifiques et catalogue) mais également, selon Yari Vaniscotte, des écrits des chercheurs en histoire de l'art (rhétorique universitaire qui mobilise des concepts).

Au Musée National d'Art Moderne, l'audioguide est un outil d'accompagnement du regard, en situation d'observation et de contemplation des œuvres librement choisies par le visiteur.

La durée des contenus sonores enregistrés représente environ 2H30 de commentaires pour 100 œuvres commentées. Il convient de relever que l'audioguide n'a pas vocation à constituer une visite guidée autour d'un parcours sélectionné en tant que tel : au contraire, pour ne pas autoriser un ordre logique de visite, la numérotation de l'audioguide est basée sur l'ordre alphabétique des noms d'artistes représentés : l'ordre chronologique est donc purement arbitraire. De même aucun lien formel n'est donné entre la numérotation des salles et les numéros de l'audioguide des œuvres commentées s'y rapportant.

L'objectif d'une libre déambulation au musée s'écarte ainsi d'un parti pris différent de la conception de l'audioguide des expositions temporaires. La démarche retenue peut en effet réinvestir le parcours audioguidé comme fil conducteur de la visite pour une approche chronologique par exemple, dans le cas d'expositions monographiques ou bien des développements par salles pour des expositions thématiques où le discours de l'exposition compte autant que les commentaires d'œuvres sélectionnées pour illustrer un propos.

Au musée, la démarche retenue est celle de la constitution d'un fond de notices sonores destinées à s'enrichir d'année en année. Selon les termes de Madame Myara, responsable de la société Espro, l'enregistrement régulier de nouvelles notices doit aboutir à terme (horizon sur 10 ans) à la création d'une véritable “ bibliothèque audio ”, ressources sonores suffisamment importante pour venir y puiser un potentiel de contenus sonores. Le fond de notices pourra, à terme, être pour partie mis à disposition du public, en fonction par exemple, de l'affluence au musée (régulation de la durée de la visite pour la gestion des flux) ou des centres d'intérêt des visiteurs (visite thématique à la carte ).

# *L'audioguide à l'usage au Musée National d'Art Moderne*

## *Observations du fonctionnement du dispositif*

Le comptoir de location des audioguides est entièrement géré par la société Espro, concessionnaire du service pour la MNAM : ses personnels sont chargés de la remise de l'audioguide, et en fonction de la période d'affluence, un ou deux agents répondent aux demandes de location à l'entrée du musée (un comptoir spécifique est disponible à l'entrée des expositions temporaires, au niveau 6 du bâtiment où, le cas échant, les personnels se relaient).

360 appareils sont repartis par langues sur des racks de rangement et de rechargement des batteries intégrés au mobilier spécifique.
Selon les agents d'accueil, le manque de versions en japonais surtout mais aussi en russe ou en néerlandais se fait ressentir. A noter qu'à l'occasion d'un entretien mené auprès d'utilisateurs américains - emprunteurs assidus d'audioguides dans les musées qu'ils visitent à l'étranger - ceux ci signaleront, au passage, l'accent systématiquement britannique des enregistrements en anglais …

Quand ils ne sont pas directement sollicités par les visiteurs demandeurs d'audioguide, les agents d'accueil interpellent les visiteurs qui s'apprêtent à franchir l'entrée du musée, parfois sans même un regard vers le comptoir. A l'occasion, les interpellations peuvent être appuyées et participent de la promotion du service auprès du public qui ne repère pas systématiquement l'offre d'audioguide et l'interprète parfois à distance comme des appareils exclusivement destinés au public non francophone à des fins de traduction. L'insistance de certains agents du comptoir à interpeller les visiteurs s'apprêtant à franchir l'entrée sans audioguide indiquent assez bien leur empressement à se faire remarquer : les lieux de passage au musée ne retiennent guère l'attention des visiteurs davantage enclins à démarrer promptement la visite.
Mais ce sont aussi des enjeux marchands, il est vrai, qui explique l'insistance des agents d'accueil au comptoir des audioguides géré par un concessionnaire. On a pu observer que le dispositif est de fait bien moins " vendu " aux visiteurs lorsque le service est gratuit et que l'information dépend des agents d'accueil du musée qui peuvent aussi bien " oublier " de le proposer …

La location de l'audioguide s'effectue au tarif de 4.5 euros (29 francs 52) moyennant la remise d'une carte d'identité conservée au comptoir en garantie de retour des appareils. La remise du ticket attestant du paiement de la location permet aux visiteurs désireux de quitter momentanément les espaces du musée, d'y revenir ensuite et de poursuivre leur visite avec un nouvel appareil (le franchissement des portes d'accès au niveau 4 déclenche automatiquement le système d'alarme intégré aux appareils).

Le mode d'emploi de l'appareil délivré aux visiteurs s'appuie sur la reproduction au comptoir du cartel signalétique de l'audioguide que les visiteurs rencontreront en salle pour l'accès aux notices enregistrées des œuvres commentées.

Sur une petite étiquette, apparaît sur fond gris souris foncé, le symbole signalétique d'une écoute possible assorti d'un numéro : le pictogramme représente un haut-parleur.
De manière systématique, ces étiquettes sont placées sous les cartels des œuvres commentées (au mur, à coté de l'œuvre par exemple, texte sérigraphié sur plastique transparent). Contrastant par sa taille réduite et sa couleur foncée, l'étiquette signalétique de l'audioguide se repère très facilement à distance : il est ainsi possible d'apprécier de visu le nombre de notices sonores proposées dans une salle.

Par ailleurs une autre fonction de l'audioguide peut venir renforcer la signalétique en salle : le titre complet de l'œuvre commentée (appel par un numéro) s'affiche à l'écran pendant toute la durée du

commentaire s'y rapportant (par exemple : 134 Daniel Dezeuse, Châssis avec feuilles de plastique, 1967).

Le premier commentaire, numéro 1 non signalé en salle, est un message de bienvenue et d'introduction à la visite audioguidée. Il propose au visiteur d'effectuer un parcours inédit au sein des présentations chronologiques et pluridisciplinaires en choisissant parmi les 100 commentaires signalés par des numéros à composer pour " en savoir davantage ".

En réalité, seuls 60 commentaires sont actuellement accessibles, repartis pour moitié au 4ème étage et pour moitié au 5ème étage consacré à l'art moderne. A l'oral, certains agents d'accueil conseillent au visiteur de commencer par le 5ième étage pour respecter la chronologie historique des collections : " en général, les gens préférèrent " mais cette consigne n'est pas systématiquement dispensée aux visiteurs qui pénètrent le musée au sein des espaces consacrés aux collections contemporaines.

Certains agents d'accueil prennent l'initiative de remettre au visiteur le plan du musée mais, ce document d'aide à la visite n'est pas toujours disponible au comptoir de l'audioguide. Il s'agit d'un document édité par le musée lui-même et non pas par le concessionnaire en lien avec le parcours audioguidé. Les agents du comptoir ne sont donc pas tenus de le distribuer, voire même ne seraient pas autorisés à le faire aux dires de certains d'entre eux regrettant cet aspect de l'organisation interne. Accessibles près des tourniquets d'entrée, certains visiteurs ne s'en saisiront pas spontanément quand les agents du musée négligent de les y renvoyer directement.

Ainsi, pendant la période de l'enquête, l'observateur a pu intercepter des doléances de primo-visiteurs qui se sont plaints au comptoir de l'audioguide ne n'avoir pu anticiper le parcours de visite audioguidée. Sans plan d'orientation, ces primo-visiteurs sont partis à la découverte des collections au niveau 4 et n'ont découvert l'existence du niveau 5 et les commentaires sonores s'y rapportant qu'une fois leur temps de visite écoulé. Frustrés de ne pas avoir eu l'occasion d'écouter la moitié des commentaires, ces visiteurs se sont sentis lésés par rapport à la location de l'audioguide mais c'est également leur visite générale qui aura été tronquée, limitée aux seules collections contemporaines. Leur remarque est alors sans appel : " c'est peut être encore un truc marketing pour obliger à revenir ! ".

A l'usage, le recours au plan papier pour la visite audioguidée peut induire en erreur : la numérotation qui y figure ne correspond pas au parcours audioguidé mais à la signalétique des espaces muséographiques. Les stations d'écoute proposées avec l'audioguide sont de fait complètement déconnectées de l'organisation générale : seule la présence d'un numéro à coté d'une œuvre, correspondant à l'ordre alphabétique (liste des œuvres commentées classées par noms d'artistes) signale l'existence d'une notice sonore. Dans l'espace, aucun ordre logique n'est donc accessible et certains utilisateurs ont fait part de leur incompréhension à cet égard. Leur signaler d'emblée l'arbitraire de la numérotation économiserait à certains de rechercher en vain la logique sous-jacente.

La durée totale des enregistrements avoisine 2H30, les agents du comptoir ne le signalent pas spontanément et certains font également remarquer que l'annonce de cette durée, à la demande expresse de certains utilisateurs, décourage plutôt les velléités d'usage. Ils précisent alors aux visiteurs qu'il s'agit de la somme des enregistrements - un potentiel d'écoute à partir duquel il convient d'opérer une sélection en fonction d'un libre parcours et du rythme de la visite propre à chacun.
A cet égard les demandes formulées par certains utilisateurs invitent à considérer l'existence d'une attente a priori : celle d'une proposition de parcours audioguidé formatée sur une sélection d'œuvres destinées à une première visite du musée.
Dans ce cadre en effet, peu de visiteurs sont susceptibles de s'engager pour une visite au minimum de 3 heures (temps d'écoute et déambulation nécessaire) et une partie des primo-visiteur peut en

effet s'attendre à ce que l'écoute de l'audioguide constitue un fil conducteur adapté à un parcours « découverte » plus opportunément conçu pour un temps moyen de visite d'environ 1 heure trente-deux heures.
A terme, si la logique de constitution d'une base de données, enrichie progressivement, multiplie la disponibilité des notices sonores, on peut penser que la conception d'un " sous parcours " opérant une pré sélection parmi l'ensemble des commentaires sonores accessibles conviendrait à l'usage d'une catégorie de public " profane " à la recherche de critères tangibles justifiant l'approfondissement de certaines œuvres. Si certains visiteurs apprécieront de fait de disposer d'une notice sonore pour une œuvre qu'ils auront librement choisi de privilégier, d'autres peuvent s'attendre à ce que la logique de l'audioguide les aide à repérer certaines œuvres pour une approche plus représentative que potentiellement exhaustive.

## *Expériences de visite avec ou sans audioguide*

Lors de deux journées consacrées à l'observation au comptoir des audioguides, des entretiens ont été menés auprès de certains visiteurs utilisateurs, soit en amont de la visite, pour saisir leurs motivations d'usage et leur attentes à priori, et /ou, au terme de leur parcours, pour recueillir leur point de vue sur l'intérêt du dispositif et l'usage qu'ils ont pu en faire en situation de visite. Par ailleurs, le point de vue de visiteurs non-utilisateurs a également été recueilli pour apprécier certaines modalités de visite qui se passent de l'audioguide et saisir leur représentation de ce service dans le cadre de leurs propres habitudes ou des motifs circonstanciels de leur visite au musée.

Notons pour commencer que le contexte des observations menées se révèle bien particulier : en effet, le week-end des 7 et 8 mars correspond aux premiers jours d'ouverture de l'exposition temporaire " les Surréalistes " : de ce fait, l'événement a généré une forte affluence au Centre Pompidou : la file d'attente sur le parvis de Beaubourg était impressionnante. Certains des visiteurs rencontrés au musée ont ainsi renoncé au projet de visiter l'exposition, d'autres au contraire ont visité l'exposition le matin et le musée l'après-midi. Captant l'essentiel des flux de visiteurs, le succès d'audience de l'exposition temporaire " La Révolution surréaliste " a généré en contre partie une plus faible fréquentation du musée où de fait les conditions de visite s'en trouvaient optimisées. Le plus souvent volontairement à l'écart du stress généré par l'affluence au niveau 6, les visiteurs sollicités se sont montrés bien disposés pour répondre à nos questions ce qui a pu favoriser la qualité des échanges. Reste que le nombre de locations observées ces jours au là au comptoir de l'audioguide ne peut être tenu pour représentatif des taux moyens annuels : seuls, 26 audioguides ont été empruntés le 7 mars, 36 le 8 mars, de même pour le dimanche 9. A titre de comparaison, retenons que le 8 mars en revanche, 400 audioguides ont été loués au comptoir de l'exposition " La Révolution surréaliste ".

Concernant la fréquentation, il convient également de préciser que depuis septembre 2002, le musée n'est plus librement accessible aux visiteurs venus pour une exposition temporaire : c'est ainsi que lors de nos observations, nous avons constaté la déception de certains visiteurs se présentant à l'entrée du musée après la visite de l'exposition " La Révolution surréaliste " pour laquelle ils se sont acquittés d'un droit d'entrée de 8,5 euros. Disposant de temps libre après coup, certains s'attendaient à pouvoir parcourir les collections permanentes (avec le projet éventuel de revenir ?) : les agents de contrôle les invitent alors à se munir du billet spécifique au musée, ce qui les oblige à redescendre dans le hall vers la billetterie. Rares sont ceux qui persisteront pour la visite du musée et de fait, les agents du service des audioguides du musée ont constaté une baisse des locations depuis l'instauration de ce principe d'accès plus contraignant pour les publics spécifiques des expositions temporaires. L'opportunité du billet couplet " une journée au centre " n'est pas immédiatement investie par une partie du public qui ne se décide à visiter le musée qu'après coup, en fonction de leur disponibilité éventuelle suite à la visite de l'exposition temporaire.

**La logique de l'exhaustivité poussée jusqu'au bout …**

Il est à nouveau frappant de constater combien les stratégies de visite sont adaptatives : les visiteurs repèrent la logique proposée et y adhèrent le plus souvent. Ainsi, le parti pris de l'audioguide exclusivement centré sur les œuvres est jugé utile par la plupart des visiteurs que nous avons rencontrés, même si certains ont de fait des attentes *a priori* qui s'éloignent de ce parti pris.

L'arbitraire de la numération qui étonne certains de prime abord ne déroute pas pour autant une fois le principe bien compris : les visiteurs parcourent les collections librement et, à l'occasion, consultent les commentaires proposés quand cela est possible pour certaines œuvres. L'audioguide comme fond sonore ressource est ainsi bien appréhendé pour ce qu'il est, apprécié par les visiteurs qui l'utilisent opportunément comme des "cartels sonores " complémentaires des écrits trop succincts pour satisfaire les besoins d'information sur les œuvres elles-mêmes.
Cependant, en toute logique, certains utilisateurs regretteront que le fond sonore ne soit pas suffisamment riche eu égard à la taille des collections. A l'échelle de leur libre visite, qui n'épuise que rarement les deux niveaux de présentation, ils ont le sentiment de n'avoir pas suffisamment de recours possible à l'audioguide – évaluation quantitative de l'offre certainement mise en balance avec l'investissement monétaire consenti de 4.5 euros en sus du billet d'entrée au musée.
C'est le cas par exemple de ce visiteur américain visitant le musée en compagnie de sa femme et d'un ami résident à Paris. A la différence de son accompagnateur prescripteur de la visite qui est déjà venu moult fois au musée sans jamais recourir à l'audioguide (il se déclare connaisseur et préfère se cultiver avec les livres), cet utilisateur apprécie au contraire en général les possibilités offertes par l'audioguide " pour en savoir plus, sur l'œuvre, la vie des artistes "… Il souligne le bon format des notices sonores, la durée des commentaires " juste assez " mais regrette cependant que les contenus de l'audioguide du MNAM ne soient pas assez développés, avec le sentiment de zones entières non commentées.

C'est aussi le sentiment d'une jeune femme venue spécialement pour visiter le 4ième étage consacré aux collections contemporaines. Son projet d'acculturation à l'art moderne l'a conduit à opter pour des stratégies de visite différenciées : elle est déjà venue deux fois visiter le niveau 5, consacré à l'art moderne, sans éprouver le besoin de louer un audioguide. Mais, ayant pris la mesure de la spécificité de l'art contemporain qu'elle estime trop éloigné de son bagage culturel initial (formation en philosophie et histoire de l'art classique) elle se décide à louer l'audioguide malgré le coût qu'elle estime élevé (" 10 ou à la limite 20 francs ça irait encore "). Pour cette visite particulière, seul un potentiel effectif de 30 notices sonores au niveau 4 lui sera utile. Elle avoue avoir été surprise du peu d'œuvres commentées, regrettant d'avoir dû les débusquer en naviguant à vue alors qu'elle s'attendait à pouvoir utiliser l'audioguide dans chacun des espaces, comme fil conducteur à la découverte des collections d'art contemporain, pour éprouver le sentiment d'en avoir fait le tour. Elle signale au passage qu'un plan papier stipulant d'emblée où se trouvent les œuvres commentées lui aurait été utile.

Poussée jusqu'au bout, la logique d'un libre parcours, fondé sur le rapport personnel que les visiteurs instaurent avec les œuvres de la collection, redouble la demande d'une plus grande complétude de l'offre sonore couvrant le parcours des collections. A partir du moment où la sélection effective n'est pas argumentée (pièces majeures, œuvres emblématiques) autour d'un parcours d'initiation qui serait délibérément limité, l'arbitraire de ce choix est mis en balance avec la frustration générée face à certaines œuvres qui attirent irrésistiblement les visiteurs. Ainsi pour les visiteurs américains précédemment cités, il en est ainsi par exemple - et de manière significative- pour la première œuvre qui aura retenu leur attention à l'entrée : " le Rhinocéros rouge", qui n'est pas commenté. Légitimés à déterminer librement l'importance qu'ils accordent aux œuvres rencontrées, au-delà des critères de sélection opérés par les conservateurs fondés sur l'importance scientifique de certaines œuvres de la collection, les visiteurs sont souvent très attentifs aux premières étapes de leur parcours qui inaugurent la rencontre avec les œuvres et le principe d'usage de l'audioguide. Ainsi, pour d'autres visiteurs interrogés, ce sera une œuvre de

Tony Grande rencontrée au début de leur visite qui sera spontanément citée comme souvenir d'une frustration à l'absence de commentaire sonore.

**La complémentarité des supports de médiation**

La plupart des visiteurs que nous avons rencontrés adoptent des stratégies de visite où la complémentarité des supports est effective.
Certains pourtant ne se référeront qu'à l'audioguide, par choix parfois, privilégiant délibérément ce support comme alternative à d'autres. Mais parfois aussi à défaut de n'avoir pas repéré l'organisation générale du système d'information qui vise l'autonomie du visiteur.
Ainsi, le cas de cette jeune femme qui témoigne d'une préférence manifeste pour l'audioguide : elle a bien repéré le statut des fiches de salles mais ne les utilise pas volontiers –notamment en évitement de la lecture, jugée statique alors que l'audioguide permet de se déplacer et de regarder en même temps –
Au contraire, un couple de visiteurs aura utilisé à bon escient les fiches de salles et l'audioguide : ils ont parfaitement repéré la complémentarité des supports et le caractère plus “ généraliste ” de la fiche qui fait le point sur un courant artistique ou restitue la démarche d'un artiste. Pour Yves Klein par exemple, la femme fera ainsi remarquer que “ pour le bleu la fiche suffit ” en référence aux célèbres monochromes qu'elle connaît mais en revanche “ pour la pierre tombale, l'audioguide nous a manqué, je trouve ” en référence à une œuvre moins connue “ Ci-gît, l'espace ” (1960).
De manière opportune, elle anticipe l'usage de l'audioguide pour s'enfoncer dans le particulier, le singulier d'une œuvre …
Dans le cadre particulier de leur visite (ils sont venus spécialement au musée pour visiter l'exposition de la Galerie d'art graphique, après avoir visité en priorité l'exposition temporaire “ La révolution surréaliste), ces visiteurs s'attendent à exploiter la logique de l'audioguide pour découvrir des artistes inconnus (dont le nom même n'évoque rien) tandis qu'ils s'attendent effectivement à ce que les informations concernant les courants principaux et les artistes les plus célèbres figurent sur les fiches de salles auxquelles ils se réfèrent à l'occasion pour réactualiser leur connaissance en la matière.
Ayant visité l'exposition temporaire le matin pour laquelle ils ont également loué l'audioguide, il est intéressant de remarquer que ces visiteurs ont bien identifié deux logiques de conception différentes. Ainsi dans l'exposition, ils ont écouté systématiquement tous les commentaires proposés : “ pour comprendre le choix de telle œuvre ou de tel artiste, qui n'ont pas été choisi par hasard, l'inspiration aussi des surréalistes, les voyages … ”, l'audioguide fournissant ainsi une trame discursive à la visite. En revanche, conforme à la proposition de présentation pluridisciplinaire des collections du musée et à la logique de l'audioguide où chaque notices sonores est autonome, ils n'ont pas écouté systématiquement les commentaires mais glané ici ou là des informations sur les œuvres qui ont retenu leur attention.
Enfin remarquons que ces mêmes visiteurs auront toutefois manqué de repérer l'espace Salon du musée, lieu de consultation audiovisuelle et multimédia. Pourtant à la sortie du musée, la femme regrette “ l'absence de vidéo, un endroit où l'on pourrait entendre les artistes pour certains, voir un film sur leur vie, assis dans un fauteuil … ”

**Motivations d'usage et projets de visite au musée**

Certains des utilisateurs rencontrés se déclarent habitués de l'audioguide : ils l'utilisent dès que possible dans les musées ou les expositions et argumentent sur leur volonté de savoir, d'apprendre ou de comprendre, en même temps que la visite au musée peut être conçue comme une sortie familiale, une promenade, une activité de loisirs “ pour le plaisir ”.
Les visiteurs étrangers en particulier font valoir l'intérêt de l'outil qui offre en outre l'accès aux traductions : ils l'utilisent systématiquement à l'étranger dès que possible. Certains visiteurs anglophones sont aussi utilisateurs d'audioguide dans leur pays d'origine, les Américains rencontrés témoignent d'une certaine familiarité avec ce type d'outil qui serait plus répandu dans les pays anglo-saxons.

Peu familiers des audioguides en revanche, plusieurs utilisateurs ont mis en avant la nature des collections pour justifier le recours à l'audioguide : l'art moderne et surtout les œuvres les plus contemporaines leur échappent, ils veulent en saisir les approches, aller au-delà de leur rapport premier aux œuvres déroutantes. Ce peuvent être des visiteurs qui s'estiment mieux armés par ailleurs en histoire de l'art et c'est la notion de rupture, de saut historique qu'ils ont le sentiment d'avoir manqué qui justifie leur investissement à l'usage de l'audioguide.
Parce qu'ils se sentent “ profane ” en matière d'art contemporain, certains visiteurs éprouvent le besoin d'accès aux commentaires sonores. Leurs attentes a priori s'attachent à cerner les intentions des artistes, leur démarches conceptuelles qui leur paraissent nécessaires à la réception des œuvres qualifiés parfois de “ difficiles ”.

C'est le cas de cette jeune femme qui prolonge ainsi sa première expérience de visite audioguidée éprouvée à la Tate Moderne de Londres. A l'usage de l'audioguide, elle entend mieux comprendre le contexte de production de l'art contemporain, la position des artistes qu'elle cherche à replacer dans un mouvement historique, courants d'idée, de pensée et de recherche en arts plastiques.

Une autre femme, visitant le musée en compagnie de son mari, utilise également l'audioguide à titre exceptionnel : “ j'aime savoir, j'aime apprendre et comme ici les œuvres me sont étrangères ça m'aide ”. Elle a écouté systématiquement toutes les notices sonores rencontrées, quitte à interrompre le commentaire si le sujet ne l'intéresse pas plus que ça ( “ la partie sur l'architecture par exemple, j'ai arrêté avant la fin … ”).
Là encore, son souci de saisir les enjeux de l'art contemporain l'incite à écouter a priori pour se faire une idée du type de propos tenus. Mais à ses yeux, l'usage de l'audioguide ne vaut pas la possibilité de suivre une visite guidée par une conférencière. C'est à défaut de “ tomber au bon moment ” qu'elle utilisera l'audioguide. De passage à Paris, la gestion de leur emploi du temps doit rester souple et ne saurait se caler tout à fait avec le programme des visites guidées : ils ne se sont d'ailleurs pas renseignés à ce sujet, “ c'est plutôt si une visite guidée commençait à notre arrivée … ”. A défaut d'une coï ncidence heureuse, elle se décide à louer un audioguide, son mari quant à lui, plus pressé de parcourir rapidement le musée qu'il visite surtout pour sa femme, n'en aura pas éprouvé le besoin.

Une femme, au contraire vivement intéressée par les collections du musée, n'aura pas recours à l'audioguide : elle est venue seule dans le but de repérer une visite prévue avec ses étudiants, sans audioguide. Professeur d'histoire de l'art dans une école d'architecture, elle connaît bien les collections du musée et se passe aisément de tout commentaire. Elle n'est pourtant pas tout à fait rétive à l'usage de tels dispositifs qu'elle utilise à l'occasion ailleurs, quand elle ne connaît pas le domaine abordé dans une exposition centrée sur d'autres cultures par exemple : “ pour situer ce que je vois ”.
Mais le plus souvent c'est la déception qui l'emporte : elle évoque un audioguide emprunté pour une exposition à Bruxelles où les commentaires était vraiment “ trop grand public ” en histoire de l'art, pour elle, cultivée en la matière, trop superficiels. En contre point elle évoque alors spontanément les visites dispensées par les conférencières à Beaubourg où elle eut l'occasion de suivre plusieurs visites centrées sur une œuvre : “ c'était passionnant, mais parce que c'est aussi son interprétation ”. D'une manière générale, elle serait intéressée par des visites audioguidées plus thématiques, centrées selon un point de vue ou un angle d'attaque, en l'occurrence celui de l'architecture, pour la construction d'un parcours de visite mieux renseigné sur ses propres centres d'intérêts.

Un autre professeur d'histoire de l'art se saisira au contraire de l'audioguide. Sollicitée au comptoir au moment de la location, elle n'a pas souhaité prolonger l'échange argumentant qu'elle n'était pas un “ bon exemple ” d'usager. Sa méfiance à l'endroit d'une enquête s'accompagne d'un comportement d'usage vécu comme “ déviant ” : de fait c'est presque que comme une espionne

qu’elle avoue être intéressée à l’écoute de l’audioguide “ pour connaître le discours officiel ” avec une défiance manifeste à cet égard.

L’idée que l’audioguide porte la trace du parti pris discursif du musée est souvent présumée des utilisateurs mais plus volontiers sur un mode positif d’accès aux savoirs constitués sur les œuvres, au point de vue des professionnels qui s’intéressent à l’art. La subjectivité attendue est pourtant rarement assumée avec l’audioguide plutôt généralement fidèle au souci de neutralité et emprunt d’objectivité scientifique.

Un autre couple de visiteurs, renonçant à la visite de l’exposition “ La Révolution surréaliste ” en raison de l’affluence, argumente encore sur la spécificité de l’art contemporain motivant l’usage de l’audioguide. Ce sont d’anciens habitués du Centre qu’ils ont fréquenté assidûment pendant leurs études parisiennes en architecture. A l’occasion de la réouverture du musée, une visite de reconnaissance les a déroutés : face aux nouvelles présentations, ils ont le sentiment d’avoir quelque peu “ décroché ”, ce qui justifie la location de l’audioguide “ pour les œuvres récentes difficiles à appréhender, pour avoir une explication. Le mieux serait pour eux : “ d’entendre les artistes eux-mêmes ” avec l’idée que la connaissance des intentions de l’artiste est indispensable à la réception des œuvres contemporaines.

# 4. L'OFFRE D'AUDIOGUIDES AU MUSÉE GUIMET À PARIS

Depuis sa réouverture au public, en janvier 2001, le musée Guimet récemment rénové dispose d'un audioguide destiné à la visite des collections permanentes. Le projet d'audioguidage a été instruit pendant la période de fermeture du musée au public[2]. Géré par le Département de l'Accueil et des Droits d'Entrée de la Réunion des Musées Nationaux, l'équipement du musée Guimet en audioguides a fait l'objet d'un appel d'offre pour un contrat d'acquisition et de réalisation. 360 appareils ont été acquis par la RMN grâce au mécénat Vuitton, pour une mise à disposition du public inclue dans les droits d'entrée au musée. La réalisation sonore de l'audioguide a été confiée à la société Espro fournisseur des appareils.

## *Contexte de mise en œuvre de l'audioguide au musée Guimet*

Telle que stipulée au cahier des charges de la réalisation sonore, la durée des enregistrements est fixée à une heure trente pour un parcours de visite à l'échelle du musée. Madame Myara, directrice de la société Espro regrette que le scénario de visite n'ait pas été pensé différemment compte tenu de la richesse des collections. Elle suggère par exemple la constitution d'une base de données sonores plus conséquente qui aurait permis de proposer des visites audioguidées à la carte, à l'échelle d'un département du musée justifiant en soi une visite autonome ou bien encore, des visites thématiques pour une approche transversale d'un sujet aux travers des collections des différentes civilisations représentées.

Le choix des œuvres a été arrêté par le service de la conservation : chacun des départements ayant proposé une liste des pièces de la collection à commenter, vraisemblablement orientée sur les “ chefs d'œuvres ” sans que ce critère n'ait jamais réellement été discuté en vue d'une cohérence du parcours sur l'ensemble des collections.

La rédaction du texte de l'audioguide a été menée par Madame Séfrioui, rédactrice pour la société Espro, sur la base de la documentation fournie par les conservateurs principalement reprise d'un catalogue. Interlocuteur privilégié au musée, Catherine Rey, alors conservatrice au Département “ Chine ” a centralisé ces informations et coordonné la collaboration jusqu'à la validation d'une version définitive des textes. Réalisé en seulement deux mois – délais très court entre l'attribution du marché en novembre 2000 et la mise à place de l'audioguide pour la réouverture du musée en janvier 2001- l'offre d'audioguide est désormais entièrement gérée par la RMN. Au musée, ni le service culturel ni la conservation ne sont désormais impliqués dans le dispositif, Catherine Rey ayant depuis quitté le musée Guimet.
L'offre d'audioguide est donc aujourd'hui entièrement externalisée : les conditions d'exploitation ont été confiées à Jacqueline Sonnet, personnel de la RMN, régisseur au musée.

[2] Interpellé sur la question par le Service Culturel, le département des Publics de la DMF a pris l'initiative d'une commande d'étude et d'évaluation de dispositifs existants. Les résultats devant permettre de nourrir la réflexion en terme d'usage et de médiation pour l'élaboration des contenus. Une évaluation qualitative a été menée auprès des utilisateurs d'audioguides dans deux musées : au Musée d'Arts asiatiques de Nice (où le rapport à la thématique a été privilégié) et au Musée d'Art et d'Histoire du Judaï sme à Paris (plus adapté à l'analyse par la dimension de ses collections et le caractère “ musée de civilisation ” plus proche du musée Guimet). Par la suite, le service culturel du musée Guimet aurait été dessaisi du dossier : le corpus des résultats obtenus n'a manifestement pas été pris en compte.

## Technologies utilisées et produits dérivés de l'audioguide

### Technologies et ergonomie des appareils

L'appareil est un boîtier pris en main, permettant la sélection des commentaires par composition du numéro sur un clavier. Il comporte des touches, de pause (un double appui provoque l'arrêt), de lecture, et de réglage du volume. Ce système est habituellement exploité par Espro. Les touches de retour et d'avance rapides ont donc été supprimées dans ce modèle – et de fait elles étaient assez peu consultées lors des études menées auprès des audioguides proposant ces fonctions). Il a été perfectionné par l'ajout d'une fenêtre : ainsi lorsque le visiteur compose un numéro, il voit s'afficher le titre correspondant à ce commentaire, qui reprend le titre du cartel ou indique le thème abordé.
A l'usage on peut regretter que l'affichage ne se fasse qu'une fois lancé le commentaire : dans de nombreux cas où la lecture du titre du cartel est inconfortable (souvent posés à plat sur les socles, exigeant que l'on se baisse ou se penche fortement en avant) le recours à l'affichage de l'audioguide est précieux, mais tout à l'attention du décryptage du titre de l'œuvre, l'utilisateur peut aussi bien manquer le début du commentaire qui est lancé… On serait tenté de suggérer un accès en deux temps : à la composition du numéro, l'affichage du titre et le lancement du commentaire ensuite avec la touche “ entrée ”.

### Produits dérivés de l'offre de contenus sonores au musée

Peu de temps après sa mise en place au musée, le texte de l'audioguide du musée Guimet a fait l'objet d'une édition spécifique conçue comme un guide de poche associant l'iconographie des œuvres aux notices des commentaires. Promu au comptoir des audioguides et vendu à la boutique du musée, ce petit guide édité par la RMN est accessible au tarif de 5,5 euros.
Il serait intéressant d'observer le chiffre d'affaires réalisé sur cette édition et, en termes d'usage, d'établir le lien effectif entre l'utilisation de l'audioguide et les comportements d'achat du guide papier. Quel mode de complémentarité observe-t-on ? Les utilisateurs de l'audioguide ont-ils tendance à s'en prémunir après leur visite ? Est-ce dans l'optique d'une documentation à consulter à la maison, indépendante de l'usage de l'audioguide ? Est-ce dans l'optique de garder mémoire de la sélection d'œuvres contemplées et des contenus audio entendus au musée ? Ou bien, certains visiteurs anticipent-ils sur l'opportunité de ce support de visite en l'achetant au préalable pour un meilleur repérage du parcours audioguidé par exemple ?
Il est intéressant de constater que les interventions sur le texte sont marginales : les contenus sonores de l'audioguide se prêtant sans difficulté à une adaptation écrite. Au musée des arts asiatiques de Nice en revanche, pour répondre à la demande des visiteurs désireux d'emporter une trace des commentaires sonores, une tentative de transposition écrite n'a pas abouti : la rédaction des contenus ayant été dès le départ pensée en fonction du média. Au musée Guimet, la lisibilité des textes de l'audioguide est manifestement le signe de l'approche écrite retenue pour les contenus sonores.

Par ailleurs, la consultation du site web du musée permet de repérer une exploitation inédite dérivée des contenus sonores. Dans le cadre des visites virtuelles, la société Espro a en effet accepté de céder ses droits propriétaires pour certains fichiers sonores. La consultation visuelle en ligne est ainsi agrémentée de commentaires audio accessibles avec le plug-in Macro Média Flash Player (téléchargement proposé).

## *Fonctionnement du service d'offre d'audioguide au musée*

Compte tenu du processus de mise en oeuvre de l'audioguide, l'intégration muséographique du dispositif n'a pas pu être pensée en amont de la conception et aujourd'hui, de manière paradoxale pour le public, ce dispositif de médiation ne fait pas réellement partie de la vie du musée, où l'action culturelle prend en charge le programme des visites guidées par les conférenciers indépendamment de l'offre d'audioguide mise à disposition du public.

Selon les informations recueillies auprès du régisseur du service, les demandes journalières correspondent environ à la moitié du stock des appareils disponibles, soit 180 audioguides empruntés. Cette moyenne dépend évidemment fortement de la fréquentation du musée, mais elle témoigne d'une sous exploitation des ressources pourtant mises à disposition gratuitement. A cet égard, le régisseur du musée relève la concurrence directe des visites guidées proposées par les conférenciers qui seraient “ préférées ” au recours à l'audioguide.

Il est important de souligner ici que les visites conférences destinées aux adultes sont inscrites dans l'offre tarifaire proposée en billetterie. Le tarif des visites guidées est de 6,10 euros (tarif réduit à 4,5 euros) en sus du droit d'entrée au musée. Le programme en est prédéfini selon les jours de la semaine : avec :

- des visites-découvertes : soit, une première approche de l'ensemble de la collection ou bien d'une partie des collections : approche de l'Asie extrême – Chine Corée Japon- ou approche de l'Inde et monde indianisé
- des cycles pour des développements approfondis, soit, par sections (art et iconographie des différentes régions d'Asie) ou bien par religions (traditions spirituelles et philosophiques).
- des ateliers : initiations à des gestes exceptionnels ou quotidiens qui participent de l'art de vivre en Asie (une ou plusieurs séances).

### *La distribution des audioguides*

Le public est informé de la mise à disposition d'un audioguide comprise dans le prix du billet par un panneau situé au-dessus de la billetterie. L'architecture de l'accueil n'a pas permis au musée de placer le bureau de distribution des audioguides dans le prolongement de la billetterie : le comptoir “ accueil – information ” qui distribue les audioguides est installé en symétrie, sur le mur opposé, ce qui nuit à sa visibilité. Situé dans son dos, le visiteur peut aussi bien ne pas le remarquer, en particulier lorsqu'il gravit directement les marches en se pressant de rejoindre le vestiaire, s'éloignant ainsi du hall et pénétrant directement ensuite les espaces d'exposition.

De plus, lors des trois visites effectuées (27 juin, 19 juillet, 4 octobre 2001), le caissier n'a pas rappelé l'existence des audioguides. En discutant avec d'autres visiteurs dans les salles, nous avons constaté à plusieurs reprises que c'était faute d'avoir compris que l'audioguide était “ gratuit ” qu'ils ne l'avaient pas demandé : peu de visiteurs ont l'audioguide en main dans les salles. De ce point de vue, et sur le seul plan de la communication le dispositif de distribution devrait être amélioré.

Au comptoir de prêt aménagé dans le hall du musée Guimet, ce sont les personnels de la RMN, agents d'accueil, qui sont chargés de la remise de l'audioguide.
Pour prendre un audioguide, le visiteur tend son billet et remet une pièce d'identité gardée en caution (un panneau le prévient en trois langues qu'il est passible d'une amende de 2000F en cas de perte ou de détérioration du matériel). Le boîtier lui est tendu avec une explication des fonctions de base : “ taper le numéro et appuyer sur la touche lecture ». Un petit panneau sur le pupitre de

distribution indique la durée du commentaire, 1H30 et les 8 versions en langues étrangères proposées (français, anglais, allemand, espagnol, italien, coréen, chinois et japonais).

Aucun document papier ne permet au visiteur de visualiser le parcours audioguidé construit à l'échelle de l'ensemble des collections : les 51 stations d'écoute proposées correspondent à une sélection d'œuvres réparties sur les différents étages d'exposition.
Les visiteurs sont contraints d'écouter les commentaires au hasard de leur déambulation et de leur rencontre avec les œuvres commentées. De ce fait, l'ordre logique de la numérotation est inopérant étant donné la taille des collections et l'impossibilité de repérer *a priori* les œuvres commentées parmi l'ensemble des présentations.

## *La signalétique des audioguides en salle*

Une signalétique rouge montrant un casque et le numéro à composer est apposée sur les cartels des objets commentés ou sur les panneaux de lecture. Le fait d'avoir choisi un casque comme symbole alors que l'audioguide ressemble à un téléphone mobile a été commenté par certains visiteurs (“ Qu'est-ce que c'est que ce sigle ? )” qui n'ont pas compris d'emblée qu'il correspondait à l'audioguide et ont tapé un autre numéro que celui indiqué.

### Les premiers numéros : un “ rodage ” difficile

L'audioguide a un n°0 donnant des conseils d'utilisation de l'appareil. On remarquera que pour être courante, cette technique d'exposition n'en est pas moins problématique puisqu'elle présuppose que le visiteur ait déjà su le faire fonctionner. Toutefois le système a été cette fois-ci perfectionné car, à l'usage on constate que le visiteur qui appuie au hasard sur la touche lecture sans faire de numéro au préalable se voit proposé dans la fenêtre : “ découvrir le fonctionnement de l'audioguide ” , ce qu'il obtient en appuyant à nouveau sur la touche lecture.
Le numéro d'introduction, n°1, n'est pas signalé en salle. En outre, lors d'une de nos visites, l'agent d'accueil à la question “ Où est le numéro 1 ? ” nous a répondu “ Il n'y en a pas ”. Puis devant notre insistance à lui montrer qu'il y avait un commentaire n°1, a convenu qu'elle voulait dire que ce numéro ne correspondait pas à une œuvre. Pourtant il s'agit d'un commentaire majeur. Il explicite le contexte : un musée rénové, présente le personnage d'Auguste Guimet, les fonds qui constituent la collection, la conception muséographique (présentation par pays) et donne un fil directeur, le bouddhisme, qui conduit à terminer le commentaire par un conseil de visite : “ commencez par l'Inde ”.
Le conseil de visite est précieux puisqu'en réalité le visiteur pénètre dans le musée par le Cambodge avec “ La chaussée des Géants ” (n°2).

### Dysfonctionnement de la signalétique

Après l'écoute du numéro 0 (mode d'emploi) ou bien souvent, tout en l'écoutant, le visiteur pénètre les salles d'exposition par l'accès dégagé à la verrière centrale. En début de parcours, deux “ logiques ” d'usage sont possibles :

- soit il s'arrête à la contemplation de la “ La chaussée des Géants première œuvre, monumentale rencontrée placée en appel comme objet “ phare ”.

  Dans ce cas, on a pu observer un certain malentendu du fait du mauvais emplacement du numéro de l'audioguide s'y rapportant (le N° 2 situé derrière la pièce) : des visiteurs ont essayé le numéro 1 (en faisant l'hypothèse qu'il s'applique à la première œuvre : il se détourne alors pour apprécier le commentaire sur l'architecture).

- soit, faute d'apercevoir le sigle de l'audioguide à proximité de cette œuvre, il continue son chemin droit devant lui et se dirige vers le premier cartel signalétique de l'audioguide visible : à savoir le n°7 qui attire vivement l'œil en centre de la pièce.

  Ce faisant, il manquera vraisemblablement de consulter le N° 1 introduction au musée, à sa rénovation qui évoque en outre opportunément l'endroit où il se trouve (la verrière).

Par ailleurs, à l'usage le positionnement du symbole de l'audioguide n'est pas toujours optimal : ainsi, placé tout à coté du cartel, le symbole de l'audioguide y est systématiquement attaché et lorsque celui ci est situé à mi-hauteur sur un socle, la présence de quelques visiteurs contemplant une œuvre occulte aux autres la possibilité d'accès au commentaire audioguidé (le numéro est invisible). Ce positionnement contrevient aux avantages de l'audioguide qui permet pourtant de consulter à plusieurs malgré l'affluence (cas observé pour le numéro 4 par exemple). A noter cependant que le caractère systématique de l'emplacement de la signalétique est par ailleurs utile au visiteur utilisateur d'audioguide qui peut ainsi repérer rapidement la présence éventuelle d'un commentaire.

## *L'expérience de visite audioguidée*

### *Nature des commentaires*

Au-delà de l'introduction qui évoque succinctement l'histoire du musée, de sa fondation par Guimet à sa rénovation, les enjeux muséologiques qui sous-tendent les présentations et les contextes historiques particulier relatifs à la constitution des collections ne sont pas abordés.
Sans introduction thématique, le parcours audioguidé est exclusivement centré sur le commentaire de certaines œuvres.

**Des notions d'histoire de l'art présupposées**

Le tout premier commentaire d'objet fait référence à un mythe en présupposant sa connaissance : une allusion au “ célèbre barattage de l'océan de lait ” non explicitée contrevient aux règles de la pédagogie.
De même, le commentaire n°11 fait référence au vocable spécialisé “ ronde bosse ” : cette notion, déjà relevée au musée des arts asiatiques à Nice, mériterait d'être vulgarisée.

**Le niveau des commentaires**

Au musée Guimet, un seul niveau d'accès est ménagé aux commentaires : le symbole de l'audioguide n'apparaît qu'attaché aux objets, ce qui laisse supposer des informations s'y rapportant.

- ***Les “ pour en savoir plus ”***

A partir de certains commentaires, un second niveau d'accès est proposé au terme de l'écoute : “ les pour en savoir plus ”, se signalent ainsi après coup et seulement à l'oral.
C'est le cas par exemple pour le N° 5 qui enchaîne sur le choix possible du N° 103 : si vous voulez en savoir plus sur Bouddha et le Bouddhisme, c'est le cas pour le N°6 consacré à l'or brahmanique et qui propose le numéro 106 “ si vous voulez en savoir plus sur l'hindouisme ”…
Du point de vue des attentes de contenus, ce type de commentaire, d'ordre général sur le contexte historique des objets apparaît pourtant au visiteur comme un préalable qu'il consulterait volontiers

avant de s'enfoncer dans les contenus relatifs aux œuvres concernées. Ce sont des " fondamentaux " qui gagneraient à être directement accessibles.
A l'observation, on a pu constater que certains visiteurs écoutent ces commentaires tout en se déplaçant et en parcourant les espaces d'exposition. Lorsque ces informations d'ordre général arrivent un peu tard, le visiteur aura tendance à quitter l'espace d'exposition concernée pour poursuivre sa visite : ainsi par exemple, un visiteur se trouve devant les objets issus de fouilles archéologiques de la civilisation de l'Indus et écoute le commentaire sur l'hindouisme en total anachronisme.

- ***Le mélange des registres de contenus***

Il est fréquent que les commentaires partent d'un objet et débordent sa contemplation pour évoquer des informations d'ordre général (c'est le cas par exemple pour le N° 13 qui commente un tambour et qui termine sur un propos général relatif au Cambodge et à son indépendance culturelle…). De même, ce procédé de digression qui s'éloigne de l'objet peut fait directement référence à la logique d'exposition d'une salle (c'est le cas par exemple pour le N° 11 qui commente une roue, objet emblématique et évoque ensuite une série d'autres œuvres placées sur un socle à proximité dont il convient " d'admirer la diversité " ).

Ainsi, de l'attractivité d'une pièce, subjective et propre à chacun, dépend l'accès de tous à un niveau de commentaire plus général susceptible d'intéresser une plus large partie du public, indépendamment de l'œuvre elle-même.

### *Le rapport au texte des cartels*

Par endroits, on relève la présence de cartels " rallongés " disponibles en salle : la présence de ces courts textes sera vraisemblablement mise en balance avec les commentaires sonores. Sur le socle d'un ensemble de portraits situés sous la verrière, par exemple, le visiteur peut lire une citation (" voyage au Cambodge " 1880, Louis Delaporte) et s'apercevoir après coup que l'usage de l'audioguide est redondant (reprise de la lecture de la citation).
Mais pour un autre portrait dans la salle du Cambodge, le même procédé de citation inscrit au cartel ne fait plus l'objet du commentaire de l'audioguide (en l'occurrence le commentaire N° 10 délivre un autre type d'information). Le manque de systématique ne permet pas au visiteur d'anticiper sur l'usage (utile ou non) de l'audioguide et d'adopter une stratégie par rapport à la complémentarité éventuelle des supports.

Enfin, pour certains commentaires, relevons la présence de notions d'orientation spatiale qui présupposent la position de l'écoutant pourtant toujours très relative. Ainsi, par ex. le commentaire n° 10 invite à regarder un portrait " présenté au fond de cette salle " qui se révèle difficile à repérer selon le chemin parcouru.

## *Parcours et rythme de la visite*

Construit à l'échelle de la visite de l'ensemble des collections, le parcours audioguidé propose 51 commentaires répartis comme suit :

- <u>au rez-de-chaussée :</u>
  - 1 commentaire d'introduction
  - 9 commentaires pour le département Asie du Sud Est
  - 5 commentaires pour le département Inde
- <u>au premier étage</u>

- 1 commentaire pour la collection Riboud : commentaire d'objet " Pendentif en forme d'oiseau "
- Arts de l'Himalaya : 5 commentaires
- Chine : 6 commentaires
- Asie centrale : 2 commentaires
- Afghanistan – Pakistan : 3 commentaires

• Au deuxième étage :
- Japon : 8 commentaires
- Corée :3 commentaires
- Chine : 8 commentaires

Dans la mesure où aucun document papier ne permet au visiteur de visualiser le parcours audioguidé dans son ensemble, le visiteur ne peut guère se servir du parcours audioguidé pour organiser son cheminement au sein des salles.
De plus, étant donné la taille des collections, l'audioguide ne peut guider le visiteur dans ses déplacements : la précieuse invitation à " commencer par l'Inde " n'est plus reconduite au sortir de cet espace alors que les parcours deviennent aléatoires.
De même, de station d'écoute en station d'écoute, le visiteur ne dispose d'aucun repère pour anticiper sur la suite de son parcours et gérer son rythme de visite.
Parvenu au Numéro 10 au rez-de-chaussée, par exemple, l'utilisateur ne sait pas combien de commentaires restent à suivre, en particulier dans les étages. La visibilité de l'architecture intérieure laisse plutôt supposer un parcours de visite encore conséquent. De fait le dernier commentaire (n°51) est entendu au 4$^{e}$ étage du musée où sont présentés des " mobiliers en laque ". Après les explications techniques de fabrication, et la question du savoir-vivre, le commentaire clôture le parcours audioguidé : " vous arrivez au terme de votre parcours audioguidé réalisé avec le soutien de la société Suez Lyonnaise des eaux " et invite à " admirer par les fenêtres la vue magnifique sur Paris".

Compte tenu de la taille des collections du musée Guimet, on peut manifestement se demander si la mise en place de programmes thématiques qui épouseraient des parcours " découverte" à l'échelle d'un étage ou d'un ensemble cohérent ne correspondrait pas mieux à une logique de visite parcellaire conforme au temps moyen que le visiteur peut raisonnablement y consacrer, d'autant que l'architecture s'y prête.
Si la durée des enregistrements proposée parait conforme à un temps de visite moyen de 1h30 à deux heures pour une visite découverte, à l'usage le parcours effectif est sensiblement plus long et vraisemblablement, la majorité des visiteurs manquera de temps pour bénéficier du parcours audioguidé jusqu'à son terme.
Significativement, le programme des visites guidées par les conférenciers propose opportunément des parcours sélectifs pour une visite centrée sur une partie des collections : approche de l'Asie extrême – Chine Corée Japon- ou approche de l'Inde et monde indianisé.
De même, les cycles de visite orientés sur des approches transversales -art et iconographie des différentes régions d'Asie ou religions ; traditions spirituelles et philosophiques - correspondraient davantage à une grande partie des besoins de médiation relevés auprès d'un large public. La contextualisation historique et/ou ethnographique de certains objets sont des clés de compréhension recherchées par les visiteurs profanes utilisateurs d'audioguide.
La vocation pédagogique de l'audioguide est de fait particulièrement investie dans un musée de civilisations. Du point de vue des publics et de leurs motivations, les collections ne sont pas seulement celles d'un musée des Beaux-arts : le bénéfice de l'expérience de visite attendu relève d'attentes générales d'acculturation au-delà de la seule contemplation esthétique des œuvres et du modèle explicatif convoqué fondé sur les canons de l'histoire de l'art.

# 5. Un audioguide pour une exposition temporaire : la rétrospective Berthe Morisot au musée des Beaux-arts de Lille

## Contexte général

L'exposition Berthe Morisot a reçu la subvention du Ministère après avoir été reconnue “ d'intérêt national ”. Réalisée en co-production avec la Fondation Pierre Gianadda (Suisse) où l'exposition sera présentée ensuite, le budget total de l'exposition représente environ 15 250 euros (1 million de francs). Financée grâce au soutien du FEDER (Europe), de la Drac et du Conseil Général du Nord, du Conseil Régional, et de Lille Métropole, l'exposition bénéficie également d'un partenariat avec la Fnac (pré-vente et tarif préférentiel pour les adhérents), la SNCF, Transpôle et la SNCB.

Consacrant une rétrospective au peintre Berthe Morisot, les œuvres rassemblées sont présentées du 10 mars au 9 juin 2002 dans l'espace “ exposition temporaire ” du Palais des Beaux-arts de Lille, au niveau – 1 situé, sous le parvis du musée.
En parallèle de l'exposition, le Département des Dessins présente une sélection de documents issus des collections permanentes présentée dans le cabinet d'art graphique au premier étage. Cette salle n'est pas commentée par l'audioguide, mais des cartels et des textes muraux la commentent : il s'agit de présenter des dessins produits par des contemporains et des amis de B. Morisot. Les textes retracent les liens qui l'unissaient à Fantin Latour, Edouard Manet, Auguste Renoir, James Tissot, Puvis de Chavannes…

Au musée des Beaux-arts de Lille, le service culturel bénéficie de la présence de deux emploi-jeunes, médiateurs culturels, à qui a été confiée l'évaluation de certaines animations proposées pour l'exposition Berthe Morisot et la conduite d'une enquête quantitative menée auprès des publics de l'exposition.

L'accès à l'exposition Berthe Morisot est aménagé selon des horaires d'ouverture spécifiques en fonction des catégories de publics : en semaine, les matinées (9H- 13H) sont réservées aux visites en groupes (adultes et scolaires) pré organisées sur réservation préalable, avec une prolongation pour les individuels le mercredi, jusqu'à 21 heures. Le week-end, l'accès individuel s'effectue dès 11 heures et une visite guidée de l'exposition est également proposée à heure fixe le dimanche (de 10 à 11 heures) sur réservation préalable.

Par conséquent, les visiteurs se présentant au musée le matin en semaine se voient refuser l'accès à l'exposition : aucune pré-vente n'est effectuée sur place pour les visites individuelles mais le public s'acquittant d'un billet d'accès aux collections permanentes bénéficiera d'une réduction pour l'exposition Berthe Morisot s'ils souhaitent la visiter à partir de 13 heures.

En période de forte affluence, une régulation des flux s'effectue à l'aide d'un compteur d'entrées sorties qui permet de respecter un seuil de fréquentation maximale fixée aux normes de sécurité de 250 visiteurs en salles.

## *Contenus et scénographie de l'exposition*

L'exposition se situe en sous-sol, sous la verrière du parvis du musée. L'entrée s'effectue par franchissement de portes en verre automatiques coulissantes. De part et d'autres des accès d'entrées-sorties se situent, à gauche, un comptoir au-dessus duquel est sérigraphié au mur le programme culturel "autour de l'exposition ", à droite, des bancs face au mur où s'affiche la biographie de Berthe Morisot par dates clés.

10 salles numérotées se succèdent en escargot autour d'une 11ème salle consacrée à l'accrochage des œuvres de Manet où Berthe Morisot est le modèle de portraits. Face à l'entrée, salle 1, le visiteur repère aisément la salle 10 où est inscrit au mur " fin de l'exposition ". Cette signalétique souhaitée par le commissaire indique au visiteur le sens de visite privilégiant l'accès aux tableaux. Cependant, la salle 10 est souvent exploitée par les guides conférencières pour les visites en groupe : le commentaire de l'arbre généalogique retracé au mur en salle 10 sert ainsi d'introduction à la visite de l'exposition. De même, la salle 11, centrale, peut également être le lieu de démarrage des visites guidées à partir des tableaux de Manet.

Une signalétique en harmonie avec la ligne graphique, discrète mais visible (bien que parfois inscrite sur les cloisons, au dos du visiteur qui poursuit son cheminement logique) organise un parcours de visite au sein de salles assez petites, colorées de tons différents, numérotées :

- la salle 1 : " Devenir peintre " présente des œuvres de jeunesse où Berthe Morisot empreinte à Corot et où apparaît, avec Le Berceau, œuvre la plus célèbre vendue par l'artiste, le thème de l'amour maternel, central dans son œuvre ;

- la salle 2 : " Mettre une figure en plein air " présente 13 tableaux témoignant de la recherche d'une fusion figure-paysage en peinture. La démarche est alors centrale dans le travail de ces années où Berthe Morisot se range, contre l'avis d'E. Manet, aux côtés des impressionnistes tandis qu'elle épouse Eugène, le frère d'Edouard ;

- la salle 3 " La première aquarelliste de son temps " présente 13 de ses travaux où Berthe Morisot tisse des liens forts entre l'aquarelle et la peinture ;

- la salle " La beauté de l'être en toilette " présente10 toiles de la seconde moitié des années 1870 où Berthe Morisot revient vers l'intérieur et délaisse les paysages pour peindre des portraits non psychologiques, ne décrivant pas des scènes mais seulement des toilettes ;

- la salle 5 : " L'allégresse des jardins effleuris " présente 16 tableaux correspondant à l'époque de la naissance de la fille de Berthe Morisot, images radieuses de l'enfance et des longs séjours dans une maison à Bougival ;

- la salle 6 : " L'enfance de Julie " présente 8 toiles consacrées à l'univers de la fillette et aux portraits d'enfants ainsi qu'une sculpture en bronze représentant le " Buste de Julie " ;

- la salle 7 " Au-delà de l'impressionnisme " présente 5 toiles de plus grands formats, datant de la 2$^{nde}$ moitié des années 1880 qui marquent un tournant dans l'œuvre de Berthe Morisot avec une inflexion décorative. Une sculpture en étain : " la toilette " de 1884 y est également présentée ;

- la salle 8, attenante, présente un cabinet de dessins datant de la même époque : dessins préparatoires des œuvres, pointes sèches et estampes qui recueillent l'admiration de Mallarmé et de Degas ;

- la salle 9 : “ Ultimes portraits ” présente 5 des dernières toiles de Berthe Morisot qui se consacre aux portraits à la fin de sa carrière marquée par le deuil d’Eugène Manet ;

- la salle 10 “ Berthe Morisot et les impressionnistes ” clôture la rétrospective en évoquant celle de 1896 organisée par Renoir, Monet, Degas et Mallarmé et les Jeudis de Berthe, rue Villejust ;

- la salle 11, “ Berthe Morisot modèle d’Edouard Manet ”, au centre de l’exposition, est dédiée à la présentation de 8 tableaux d’Edouard Manet représentant Berthe Morisot, modèle de portraits.

## *Le système d’audioguide au Musée des Beaux-arts de Lille*

Le parc d’audioguides dont dispose le musée pour la visite des collections permanentes est affecté à la visite de l’exposition temporaire, soit un total théorique de 120 appareils (3 ont disparu ou sont aujourd’hui défectueux), auxquels s’ajoutent 100 appareils supplémentaires prêtés par le prestataire du musée, la société Daulmerie.

### *Type de contrat*

Ces appareils sont mis à disposition du musée par la société A.V.N. Daulmerie, domiciliée à Roubaix, dans le cadre d’un contrat de marché négocié entre la Ville de Lille et ce prestataire audiovisuel retenu après consultation de marché public.

Aux termes du contrat, le prestataire s’est engagé à la production audio correspondant à la visite de 40 chefs d’œuvres des collections permanentes et la production correspondant à 12 expositions temporaires sur la période du contrat établi pour 3 ans. La mise à disposition des appareils prévoit également la prise en charge de leur maintenance pendant la durée du contrat au terme duquel les appareils deviennent propriété du musée (formule de type leasing).

En contrepartie de ces prestations, une redevance de mise à disposition est reversée par le musée à la société Daulmerie sur la base de 3.05 euros HT (20 francs) par location effective, avec remise de 10% à partir de 3000 locations par mois, et de 20% au-dessus de 4000.

Expirant au 31 mars 2002, un avenant au contrat a été prévu pour assurer la mise à disposition de l’audioguide pour l’exposition Berthe Morisot. Dans ce cadre, 100 appareils supplémentairement ont été prêtés par la société Daulmerie, augmentant la capacité de location d’audioguide pour le public spécifique de l’exposition Berthe Morisot.

Actuellement, le musée des Beaux-arts de Lille reconsidère la solution d’audioguidage pour l’avenir : devenu propriétaire des appareils, les besoins s’orientent vers une sous-traitance de la maintenance du parc d’appareils et, un nouveau contrat pour la conception réalisation des enregistrements destinés aux futures expositions temporaires.
A ce jour, le choix d’un même et seul prestataire pour ces deux besoins n’est pas encore arrêté. Il est cependant peu probable que la société Daulmerie puisse y prétendre, étant donné les manquements relevés par le musée dans le cadre de l’actuelle prestation et des difficultés relationnelles détériorant un cadre de collaboration efficace (notamment pour les équipements audiovisuels autres que l’audioguide, tels que le vidéo-projecteur actuellement hors d’usage).

Dans un avenir proche les solutions retenues devront tenir compte de l’existant et des contraintes techniques des appareils actuellement disponibles (carte flash) mais il est probable que, à plus long terme, le musée souhaite disposer de technologiques plus performantes. L’administration du musée, qui reprend aujourd’hui le dossier négocié à l’époque par d’autres, fait ainsi remarquer que la

solution retenue - l'acquisition à terme des appareils- a vraisemblablement bénéficié d'une opportunité budgétaire d'investissement (et non de fonctionnement) mais que ce choix pèse en réalité 3 ans plus tard puisque les technologies ont aujourd'hui largement évolué.

Dans l'immédiat, et à très court terme pour la future exposition temporaire, il s'agit d'identifier un prestataire susceptible de produire de nouveaux enregistrements dans un cadre de collaboration renouvelée autorisant une réalisation sonore de meilleure qualité, avec la contrainte de l'usage des mêmes appareils.

### *Dispositif d'audioguidage de l'exposition temporaire " Berthe Morisot "*

Les 117 appareils disponibles au musée sont, pour la version ancienne, mono langue, tandis que les 100 appareils supplémentaires prêtés pour l'exposition ont une capacité de stockage en deux langues (français anglais, ou français néerlandais). A la remise de l'audioguide, l'agent d'accueil sélectionne, le cas échéant, la langue souhaitée en composant le code d'accès correspondant.

Un agent du patrimoine est responsable de l'accueil au comptoir des audioguides, assisté de deux agents également affectés aux vestiaires qui se relaient pour la remise des audioguides.

4 racks de rangement des appareils permettent de réinitialiser les contenus de la carte flash intégrée aux appareils (opération qui ne prend que quelques minutes et qui permet de réinitialiser rapidement plusieurs appareils par sélection d'une ou plusieurs colonnes du rack de stockage) et servent également de support de rechargement des batteries.

L'appareil est un modèle développé par la société RSF, modèle Porta DAPCompaq : boîtier rectangulaire allongé, muni d'une lanière. Il s'utilise avec un casque d'écoute (modèle classique de marque Seinnheiser). Le boîtier comporte un clavier pour la composition des chiffres, une touche C : stop ; une touche play (qui permet également de faire " pause "). Les modèles plus récents comportent une fenêtre affichant le numéro tapé.

## *Conception et réalisation de l'audioguide pour l'exposition Berthe Morisot*

Pour Annie Castier, directrice du service culturel du musée, la réalisation de l'audioguide doit être confiée à un membre du musée ayant une double compétence en pédagogie et en histoire de l'art.
Les visites guidées par les conférencières relevant d'une autre approche, propre à la personnalité des guides, sont davantage centrées sur l'éveil du sens artistique, l'analyse plastique des œuvres pour un public désireux d'aller plus loin. L'audioguide s'adresse plutôt au " tout public " ayant besoin de renseignements sur ce qu'il voit ou d'informations ce qu'on ne voit pas forcément par soi- même. Des actions de médiation spécifiques sont proposées au public jeune et l'audioguide s'adresse donc en priorité aux adultes visitant l'exposition sans bagage préalable. Il doit donc être accessible au plus grand nombre, compréhensible par le " grand public ".

La conception de l'audioguide de l'exposition Berthe Morisot, placée sous la responsabilité du commissaire de l'exposition, a été confiée à madame Van Hoecke, guide conférencière actuellement à la retraite de l'éducation nationale. Mise à disposition du musée au service pédagogique pendant 10 années, Madame Van Hoecke s'est précédemment occupée de la rédaction des textes de l'audioguide pour l'exposition Lille au 17$^{ième}$ et Settecento qui se sont tenues au Palais des Beaux-arts de Lille.

Telle que préconisée par la direction de la communication du musée, la visite audioguidée de l'exposition est prévue pour une durée d'enregistrement de une heure, conforme au temps moyen de visite, soit environ 1heure 30 pour le parcours complet des salles.
Basé sur les notices rédigées pour le catalogue de l'exposition, le travail de rédaction des textes a véritablement commencé à la mi-novembre 2001 où le manuscrit de l'édition a été prêté par la RMN pendant un court délai d'une semaine. Compte tenu du retard pris par certains auteurs du catalogue qui ont tardé à transmettre leurs textes à l'éditeur, certains commentaires ont été rédigés sans référence aux notices du catalogue, la rédactrice s'inspirant notamment du catalogue de l'exposition Manet de 1985 pour certaines œuvres. La liste définitive des œuvres présentées n'étant pas arrêtée (prêts d'œuvres en suspens) une première version de textes (64 commentaires) rendue à la mi janvier a été complétée de nouveaux commentaires (environ une centaine au total). Mais compte tenu de l'accrochage définitif, seuls 49 commentaires sont effectivement mis à disposition en situation de visite de l'exposition.

La rédaction s'est donc effectuée sur une base documentaire essentiellement écrite, au regard de photographie noir et blanc des tableaux susceptibles d'être commentés. Considérant que le commentaire de l'audioguide doit avant tout partir de l'accroche visuelle du tableau, Madame Van Hoecke a pu regretter d'avoir manqué certains aspects qu'elle n'a véritablement découvert que face aux oeuvres et à leur matérialité, une fois l'accrochage effectué. Son travail, quasi bénévole (le montant des honoraires demandés pour participation s'élève à 4000 francs bruts) ne lui aura pas permis d'effectuer des déplacements dans les musées français d'où proviennent certaines œuvres. Une mission préparatoire en vue de la rédaction de leur commentaire aurait certainement été utile pour un contact direct avec les œuvres plus directement accessibles, exposés aux collections permanentes du Musée d'Orsay ou au musée Fabre de Montpellier par exemple.

En accord avec le commissaire de l'exposition, le choix des œuvres commentées par l'audioguide s'est effectué en fonction de leur importance (qualité et œuvres majeures dans la démarche de Berthe Morisot) et le cas échéant en fonction du potentiel d'évocation d'un élément de la biographie de l'artiste. Ainsi par exemple, le commentaire d'un tableau qui permet d'évoquer le mariage de Berthe Morisot avec Eugène Manet posant devant une fenêtre lors d'un séjour à L'île de Wight.
Un autre critère de sélection s'est également imposé : les grands formats doivent être commentés, même s'ils sont d'une valeur inégale : ils s'imposent visuellement dans l'espace et les visiteurs pourraient se sentir frustrés d'un manque de commentaire. Par ailleurs, la rédaction des commentaires de l'audioguide s'est effectuée autant que faire se peut en lien avec le texte prévu aux cartels pour éviter les redites. Certaines œuvres sont simplement commentées par de courts écrits qui dispensent de l'usage de l'audioguide. L'écoute vient compléter les informations délivrées par le cartel et dans certains cas, certaines informations peuvent ainsi être redoublées pour maintenir l'autonomie possible de la visite audioguidée qui doit pouvoir s'effectuer en principe sans lecture.

Ceci dit, le constat de Madame Van Hoecke rejoint les observations et analyses étayées ailleurs : le plus souvent, les visiteurs ne se contentent pas d'écouter l'audioguide mais exploitent à bon escient la diversité des supports : ils lisent les textes de présentation et ont recours aux cartels des œuvres.
Le principe retenu pour l'exposition Berthe Morisot est celui de la complémentarité pour éviter le sentiment de redondance ou de redite. Ainsi, le parcours audioguidé est centré sur les œuvres et non sur la présentation des salles qui figure systématiquement au mur, sous la forme d'un texte titré qui explicite le thème de chacun des espaces de présentation. Les introductions de salle sont ainsi délibérément délivrées à l'écrit, tandis que certaines œuvres seront ensuite commentées par l'audioguide avec ou sans cartels allongés.

Pour le commissaire de l'exposition, Sylvie Patry, l'audioguide est destiné à un parcours général de l'exposition ciblé pour un public adulte à la recherche d'un niveau minimum d'informations qui éclairent sur la démarche de Berthe Morisot et la singularité de son œuvre replacée dans le contexte

historique du mouvement impressionniste de l'époque. Bénéficiant d'une subvention exceptionnelle de la DMF dans le cadre d'une exposition d'intérêt national, d'autres supports de visite ont été mis en place pour le public jeune : deux livrets destinés aux 12-15 ans et au 15-18 ans sont remis gratuitement aux visiteurs à la borne d'accueil du musée, ainsi qu'un parcours jeu pour les plus petits (6-12 ans) visitant l'exposition en famille. L'accès à ces documents d'aide à la visite reste cependant aléatoire : le passage par la borne d'accueil n'est pas systématique et la remise de ces dépliants dépend largement de l'investissement des agents d'accueil à les promouvoir spontanément, ce qui fait parfois défaut.

Enfin, présenté en fin d'exposition où un exemplaire de consultation est mis à disposition, le catalogue de l'exposition est conçu pour répondre au désir d'approfondissement des visiteurs qui souhaiteraient bénéficier d'une base de documentation complète. Le renvoi au catalogue de l'exposition est d'ailleurs explicite dans les textes des panneaux de salle où apparaît entre parenthèses, selon la convention d'usage, la référence au catalogue édité (par ex. : cat.16) tandis que, de la même manière, figure aux cartels des renvois systématiques aux notices de référence.

A noter que la conservatrice envisageait également que les numéros de l'audioguide empruntent cette convention d'usage : les visiteurs composant le numéro de la notice de l'œuvre telle que référencée au catalogue. La logique éditoriale étant cependant décalée du parcours physique de l'exposition, la rédactrice de texte de l'audioguide aura cependant plaidé pour une numérotation autonome signalée en salle par l'ajout de petits cartels spécifiques qui indiquent, par le symbole d'un casque d'écoute, l'existence de commentaires audio.

Edité par la RMN, le Petit Journal de l'exposition rédigé par le commissaire de l'exposition après l'élaboration des panneaux, des cartels et de l'audioguide, est conçu comme une aide à la visite synthétique et complémentaire où sont notamment traités certains aspects qui ne sont pas abordés explicitement dans l'exposition.
Ainsi par exemple, interrogée sur l'absence de commentaire des rares sculptures présentées, le commissaire précise qu'un encart “ Berthe Morisot sculpteur ” est prévu à cet effet au Petit Journal. La complémentarité de ces supports est cependant remise en cause dès lors que ce n'est qu'après coup, lors d'un passage à la boutique, que les visiteurs découvrent l'existence du Petit Journal (au tarif moins prohibitif que le catalogue ) et qu'il est acheté comme un souvenir de la visite et non, tel qu'envisagé par le commissaire en fonction de ses propres pratiques de visite d'exposition, avant la visite de l'exposition comme support papier lu en situation face aux œuvres.

Après échange sur le sujet, il a pu être suggéré que le Petit Journal soit également présenté dans l'exposition aux cotés du catalogue dont le coût peut décourager les velléités d'achat et dont l'acquisition est plus volontiers consentie par une partie des publics familiers des musées et des expositions et dotés d'une culture de documentation préalable. La présentation du Petit Journal accessible à un plus large public gagnant ainsi en visibilité sur le plan pratique et symbolique dans un souci d'ouverture et de sensibilisation d'un public moins initié.

## *Résultats d'enquête : analyse de l'audioguide en situation d'usage*

L'accès à l'exposition se fait par l'espace billetterie du musée situé dans le vaste hall d'entrée. D'un coté du hall deux caisses sont entièrement dédiées au retrait des billets de l'exposition, de l'autre coté, une caisse est réservée à la billetterie des collections permanentes ainsi qu'une caisse “ coupe file ” réservée aux abonnées et aux professionnels.

## *Dispositif d'information, signalétique et prise en main de l'audioguide*

Le tarif d'entrée à l'exposition est de 7 euros en plein tarif, il donne également accès aux collections permanentes du musée (habituellement tarifée à 4.6 euros).
La location de l'audioguide doit s'effectuer en caisse au tarif unique de 4,6 euros avant d'être retiré au comptoir des audioguides situé plus loin.

Mais fréquemment les visiteurs se présentent au comptoir de l'audioguide s'en s'être préalablement acquitté de la location en caisse : ils doivent alors s'y rendre de nouveau ce qui provoque généralement du mécontentement, surtout en période de forte affluence où la file d'attente peut décourager le recours à l'audioguide.
En caisse, les agents d'accueil ne pensent pas toujours à proposer la location de l'audioguide au moment de l'achat du billet d'accès à l'exposition et le petit panneau d'affichage (simple feuillet Noir et Blanc au format A4 sous support plexi posé sur le comptoir) ne suffit pas à informer les visiteurs de l'opportunité de location de l'audioguide (ils sont nombreux à ne pas le repérer).
Les agents d'accueil se plaignent du fait que les visiteurs ne lisent pas ce type de support : de fait, en situation d'attente, dans la file, la présence de visiteurs masque ce type d'affiche aux yeux du public : ce n'est que faisant face à la caisse au moment de l'achat du billet qu'il peut véritablement être lu mais la transaction elle-même mobilise alors toute l'attention du visiteur qui n'est guère en mesure de se concentrer pour une prise d'information annexe. Une signalétique en hauteur serait davantage efficace pour une lecture préalable à l'achat du billet.
Reste que c'est surtout aux agents d'accueil d'informer les visiteurs en caisse, mais ils ne le font pas spontanément systématiquement : sollicités sur cette question, certains avancent des difficultés rencontrées à la location d'un billet spécifique pour l'audioguide jugé " trop cher " par beaucoup de visiteurs.

Un autre souci se pose pour les visiteurs ayant eu recours aux pré-ventes de la FNAC. Il est conseillé dans le dépliant de l'exposition de pré-acheter son billet pour éviter les files d'attentes, notamment en période de forte affluence du week-end. L'accès aux caisses reste pourtant incontournable pour la location de l'audioguide. Pour contrer le mécontentement en période de forte affluence, les visiteurs sont parfois invités à emprunter exceptionnellement la caisse coupe file, ce qui n'est pas possible habituellement pour les visiteurs individuels hors statut spécifique.

Enfin, notons que la durée de la visite audioguidée n'est pas précisée au comptoir de retrait des audioguides. A la demande de certains visiteurs, l'agent d'accueil mentionne la présence de 99 tableaux commentés pour un total de 123 œuvres exposées. En réalité, seuls 49 commentaires sont accessibles en salle pour une visite audioguidée dont la sélection offre un parcours relativement complet à l'échelle de la plupart des salles de présentation. L'agent d'accueil, en charge du comptoir des audioguides conviendra d'une connaissance superficielle du parcours proposé faute d'avoir eu le loisir d'effectuer lui-même une visite audioguidée complète de l'exposition.

## *Parcours audioguidé : contenus sonores et intégration muséographique de l'audioguide*

Le parcours audioguidé est centré sur les œuvres présentées, sans message introductif sur l'enjeu de cette rétrospective, ni d'introductions relatives aux thèmes de chacune de salles, et sans commentaires conclusifs à portée générale sur l'exposition.

Le parcours audioguidé prévoit plusieurs stations d'écoute par salle, où la majorité des œuvres est commentée, à l'exception toutefois :

- du Cabinet des dessins où l'audioguide ne s'arrête pas,
- de la salle 10 où un seul commentaire termine le parcours consacré à l'œuvre de Berthe Morisot par la présentation d'une copie d'un tableau de Corot, réalisée en 1863

- de la salle 3, présentant les aquarelles, où le commentaire d'une seule œuvre (Jeune fille assise sur un banc) sert de prétexte à un commentaire général sur Berthe Morisot aquarelliste, le tableau lui-même n'étant que très brièvement abordé en fin de commentaire
- d'une station d'écoute unique correspondant à deux œuvres, présentées côte à côte et commentées dans la foulée (N°8 : Vue du Solent, Iles de Wight et Marine en Angleterre, datant de 1875).

Le commissaire de l'exposition ainsi que la rédactrice, chargé de la disposition des numéros du parcours audioguidé ont tenu à interrompre la chronologie de la numérologie dans l'espace consacré aux œuvres de Manet (située au centre de l'exposition, la salle 11 peut être visitée dans la foulée de la salle 5 qui y donne directement accès). 8 tableaux y sont effectivement commentés signalés par les numéros de 41 à 48. Cette rupture suggère au visiteur de terminer sa visite audioguidée par la salle 11 tandis que la salle 10, où s'effectue la sortie, comporte un commentaire sonore numéroté 40.

A l'observation, on constate que certains visiteurs pénètrent la salle 11 au cœur de leur parcours mais ne sont pas pour autant gênés de consulter l'audioguide sans respecter l'ordre logique : le rapport à l'espace et l'attractivité des œuvres l'emportent ici sur un parcours formaté par la logique de l'audioguide. A l'inverse, certains visiteurs se gardent effectivement la salle 11 pour la fin et reviennent alors sur leur pas pour poursuivre et terminer la visite audioguidée en respectant l'ordre proposé par la numérotation.

Les commentaires sont dispensés à deux voix, soit féminine, soit masculine, ce qui évite l'impression de monotonie. A l'usage, cependant, cet aspect n'atténue pas tout à fait la faiblesse de la diction des comédiens (pour la version française) où l'emporte le sentiment d'un texte lu et non suffisamment animé à l'oral.

Les tableaux sont présentés avec des cartels, le plus souvent assortis de quelques lignes. L'audioguide reprend ces éléments et va toujours plus loin. La plupart des toiles sont commentées (mais deux sculptures qui pourtant intriguent puisque ce sont les seules sculptures de Berthe, les dessins  de Berthe et les dessins du cabinet d'art graphique ne le sont pas). Les commentaires abordent la technique, les personnages peints (ses proches) et donc les différentes phases de la vie de Berthe Morisot. On y insiste sur son engagement parmi les impressionnistes pour une peinture non psychologique dépeignant son environnement quotidien en dehors de positions politiques, centrée sur les effets de la peinture. On y voit une femme déterminée à peindre, entourée.

La construction des commentaires débute le plus souvent par le titre de l'œuvre et mentionne sa provenance (propriétaire actuel et ancien acquéreur célèbre, le cas échéant) et sa date de création. Ces indications sont cependant systématiquement inscrites aux cartels, que les visiteurs consultent généralement spontanément et auxquelles peuvent se référer les visiteurs intéressés par ce type d'information.
De nombreux éléments biographiques nourrissent les commentaires des œuvres restituant la démarche de l'artiste dans son contexte, familial et historique au regard du mouvement impressionniste de l'époque. L'accent sur la singularité de l'œuvre (sujet et/ou technique) de Berthe Morisot par rapport aux canons de l'époque permet de comprendre l'originalité de sa démarche, fréquemment comparée aux maîtres que sont Corot et plus tard Monet, Manet, Renoir, Sisley ou Pissaro.
Le commentaire des scènes représentées est souvent purement descriptif, il invite le visiteur à mieux regarder par la mention de détails importants et attire l'attention sur la composition du tableau.
Le principe peut dérouter certains visiteurs qui ne voient pas l'intérêt d'entendre ce qu'ils peuvent voir. C'est ainsi qu'une adolescente, interrogée à la sortie de l'exposition sur l'usage de

l'audioguide, avoue avoir renoncé à écouter de nombreux commentaires quand ceux ci sonnaient purement descriptifs.
En revanche, la description commentée prend au contraire tout son sens lorsqu'elle est agrémentée d'informations insoupçonnées qui provoquent une vision différente. C'est le cas par exemple concernant le tableau " Les Lilas à Maurecourt " avec le détail, au premier plan du chapeau de paille et d'une ombrelle appartenant à l'artiste. La présence de l'artiste dans le tableau est ainsi signalée et révèle un procédé de représentation intéressant en soi.

Les commentaires sont parfois assortis de citations de l'artiste (parfois extraits de correspondances) qui font état de ses réflexions et de ses recherches. Plusieurs citations de critiques (Roger Marx, Paul Mantz … ) sont aussi mentionnées : même inconnus du grand public, la référence fait alors office d'autorité en affirmant les qualités de l'œuvre de Berthe Morisot reconnues par des spécialistes.

A noter que certaines hypothèses sont judicieusement explicitées aux visiteurs (il est probable que …) renseignant ainsi le public sur certains procédés d'interprétation à l'œuvre en histoire de l'art et répondant ainsi à des interrogations sous-jacentes chez certains néophytes.

### *Le recours à l'audioguide comme outil d'aide à la visite: utilisations effectives et points de vue d'usagers et de visiteurs non-usagers*

Mi-avril, la fréquentation générale de l'exposition ayant atteint 35 000 visiteurs, le nombre de locations effectives d'appareil avoisinait 2500 appareils, soit environ 7 % des visites effectués.
A titre de comparaison, le 8 avril, 27175 entrées sont comptabilisées en caisse et 2394 appareils ont été à ce jour enregistrés au comptoir des audioguides, soit environ 8% des entrées à l'exposition.

Ce taux moyen de location doit cependant être relativisé au regard du mode de visite convoqué : en effet, sont comptabilisé ici les chiffres de fréquentation globale, incluant les visites en groupes pré-organisées sur réservation préalable pour le public adultes ou scolaires. Ces visites bénéficient d'une visite commentée par un guide du musée et ne correspondent pas de fait au public cible de l'audioguide venu librement visiter l'exposition, soit en individuels (y compris petits groupe amical ou familial) soit en groupe préalablement constitué (venu dans un cadre précis, souvent en présence d'un guide accompagnateur). A noter cependant que quelques demandes spécifiques ont été formulées au comptoir des audioguides pour certains groupes de visiteurs venus hors créneau d'ouverture et de réservation spécifique. Mais l'usage en groupe reste marginal par rapport aux demandes des visiteurs individuels effectivement destinataires privilégiés de l'audioguide.

A notre demande, il est apparu opportun de ramener les chiffres de location des audioguides aux seules visites individuelles : ainsi par exemple, estimée approximativement à 3365 visiteurs venus en groupe sur réservation préalable, au 8 avril, le chiffre de fréquentation s'établit à 23810 visiteurs venus librement au musée, soit un taux de pénétration pour l'audioguide d'environ 10 % des entrées individuelles.

Du point de vue de l'agent d'accueil responsable du comptoir des audioguides, les utilisateurs sont en majorité constitués d'un public adulte, francophone et compte tenu de la proximité régionale, en second lieu néerlandais (avant le public anglophone).

Certains propos recueillis lors de l'enquête témoignent d'un coût de location prohibitif pour une partie du public qui y renonce manifestement à l'annonce du surcoût représenté, en sus du billet d'accès à l'exposition. A cet égard, les commentaires consignés au cahier de doléances du comptoir des audioguides sont significatifs : le public argumente pour la gratuité d'un système dont ils ont pu

bénéficier ailleurs (notamment en Belgique et au musée Van Gogh où l'audioguide de l'exposition Van Gogh et Gauguin actuellement présentée propose un audioguide en libre accès, sans même le dépôt d'une pièce d'identité en caution que certains visiteurs déplorent également au musée des Beaux-arts de Lille).

A l'observation, on constate que l'usage de l'audioguide est fréquent en famille : la location d'un seul appareil, parfois deux, bénéficiant plus directement au porteur principal mais également, à l'occasion, aux autres membres du groupe. En situation de visite familiale, l'usage du casque peut être détourné : ainsi, une mère de famille visite l'exposition le casque autour du cou (et non aux oreilles) et, réglant le volume au maximum, invite ses enfants à se rapprocher pour écouter les commentaires. Interrogée sur cette pratique, elle signale l'inconfort du casque et le manque d'hygiène, remarques fréquemment formulées au comptoir des audioguides au moment de la remise de l'appareil.

L'ergonomie des appareils ne pose aucune difficulté d'utilisation et la signalétique du parcours audioguidé, affiché aux coté des cartels des œuvres commentées, se révèle efficace en situation d'usage.

A l'observation, on constate que le recours aux bancs disposés dans la salle 4 est particulièrement précieux pour les utilisateurs d'audioguide qui profitent du confort d'une posture assise pour écouter les commentaires des œuvres exposées.
Compte tenu de l'organisation des salles, il a pu être suggéré au commissaire de l'exposition d'ajouter des bancs en salle 5 où l'espace s'y prête. Ce mobilier disponible à l'extérieur de l'exposition, à proximité du texte signalant les activités culturelles “ autour de l'exposition ” étant manifestement peu utilisé à cet endroit. Les comportements de visite audioguidée redoublent en effet le besoin de se poser sans suspendre pour autant la visite maintenue par l'écoute et l'observation attentive des œuvres commentées à proximité des bancs.

Les utilisateurs d'audioguide sollicités à leur sortie de l'exposition font valoir l'agrément de l'audioguide pour disposer d'informations sur les œuvres. La plupart ont lu les textes introductifs de salle, et en complément, le parcours proposé leur est apparu suffisamment renseigné, équilibré dans chacune de salles. Seul un utilisateur déclare n'avoir pas lu les textes de présentation se contenant de l'écoute de l'audioguide : pour lui, il manquerait donc *des “ informations générales sur l'exposition elle-même, comment elle a été organisée, j'ai vu qu'il y a beaucoup de tableau qui viennent de l'étranger par exemple … ”*

Venus de Belgique, d'autres visiteurs, plus âgées visitant l'exposition en compagnie d'une jeune femme –leur fille, elle-même utilisatrice- apprécient particulièrement les commentaires sonores qui soutiennent le regard et permettent de prêter attention aux détails qui méritent d'être signalés. Ils se déclarent spontanément amateurs de l'œuvre de Berthe Morisot et sont venus spécialement à Lille pour visiter l'exposition. Ainsi, déclarent-ils n'avoir pas accordé d'attention aux textes de l'exposition retraçant les différentes étapes de la vie de l'artiste et la singularité de sa démarche qui leur est familière. C'est la présence des œuvres elles-mêmes, rassemblées de manière inédite au Palais des Beaux-arts, qui motive leur visite et l'usage de l'audioguide, qu'ils utilisent systématiquement dans les expositions où le service est disponible. Pour ces visiteurs, l'audioguide remplit alors parfaitement sa fonction d'outil d'aide à la contemplation des œuvres.
En revanche, découvrant l'œuvre de Berthe Morisot, les attentes d'une adolescente sont plus vastes et davantage orientées sur l'acquisition d'informations concernant la vie de l'artiste qu'elle méconnaît. Cette jeune utilisatrice, visant l'exposition en compagnie de sa mère regrette le style de nombreux commentaires qui “ disent trop ce qu'on voit ” : sa réticence à l'approche descriptive suggèrerait de réserver ce type d'analyse de la composition des œuvres en fin de commentaire pour éviter que l'interruption rapide de l'écoute ne prive l'utilisateur d'informations attendues par ailleurs sur le contexte historique de l'œuvre, le choix du sujet et les intentions de l'artiste, ses innovations les plus remarquables …

Sa mère, qui fréquente régulièrement les musées de Beaux-arts, n'éprouve pas quant à elle le besoin d'écouter l'audioguide : elle s'en remet aux textes et aux cartels qu'elle consulte systématiquement jugeant ces informations suffisantes. Elle aura tout de même emprunté l'audioguide à sa fille pour évaluer la plus value potentielle d'informations délivrées : en début de visite, pour deux tableaux qu'elle apprécie particulièrement, elle s'essaye à l'écoute, estimant après coup disposer de ces informations à l'écrit. Sa fille précise d'ailleurs avoir plusieurs fois tenté de lui transmettre certains éléments entendus : sa mère n'a rien découvert alors de ce qu'elle avait pu lire ici ou là dans l'exposition. Pour ces visiteurs, l'usage de l'audioguide n'apparaît pas tant complémentaire au texte mais plutôt redondant : elles plaideront d'ailleurs pour l'existence de ce type de support pour les visiteurs qui n'aiment pas lire …

D'autres visiteurs sollicités à leur sortie de l'exposition sans audioguide expliqueront leur démarche : elles sont venues de Paris spécialement pour l'exposition par amour pour les Impressionnistes mais ne souhaitent pas pour autant bénéficier de l'usage de l'audioguide : “ on est pas des pros, on ne recherche pas le petit détail, on regarde les tableaux en gros ”. L'idée que les contenus de l'audioguide sont plus particulièrement destinés aux visiteurs soucieux d'apprendre rejoint les besoins exprimés par les utilisateurs eux-mêmes : dans le cas de visite de survol, ou d'une démarche de promenade contemplative, l'écoute de l'audioguide peut être évincée, elle s'apparente à une démarche studieuse, éloignée de certaines motivations de visite qui s'accommodent d'un parcours non commenté des œuvres proposées à la délectation visuelle. Cependant, ces visiteurs auront recours aux textes pour une prise minimum d'information. L'engagement que représente la location de l'audioguide sous-tend un investissement conséquent à l'écoute. C'est aussi ce qu'exprimera une femme à sa sortie de l'exposition : elle n'a pas pris l'audioguide parce qu'elle n'est pas, dira-t-elle “ perfectionniste ”, suggérant par-là que sa démarche de visite se passe aisément de tout commentaire pour une première approche. Ne connaissant de Berthe Morisot que “ le Berceau ”, elle est venue pour découvrir d'autres thèmes de prédilection peints par Berthe Morisot et à cet égard, le regroupement thématique par salle suffit à l'identification des sujets traités par cette artiste femme qui *“ ne se cantonne pas à peindre la maternité … ”*

De même, un homme, visitant l'exposition en compagnie de sa femme et de sa fille, toutes deux utilisatrices de l'audioguide revendiquera une entière liberté de parcours dans l'exposition : il préférera différer ses recherches documentaires sur Internet, précise-t-il, où il se plait à collecter après coup certaines informations mais argumente contre l'usage de l'audioguide : *“ quand je visite une expo de peinture, je préfère la visiter seul, avec l'audioguide, quelque part mon subconscient est guidé par le commentaire ”.*
Sa femme au contraire exprime le besoin de commentaire en situation de visite : *“ on ne connaît pas vraiment Berthe Morisot, c'est important de savoir la replacer parmi tous les impressionnistes. ”* Seuls quelques commentaires lui permettront d'y parvenir : elle signale qu'elle n'a pas écouté tous les commentaires, mais plutôt au début … Sa fille en revanche aura effectué un usage plus systémique : “ *cela m'a aidé dans la découverte des tableaux et dans la façon dont elle a peut être essayé … enfin, ce ne sont que des commentaires c'est pas l'avis de Berthe Morisot mais c'est une aide* ”. La compréhension des intentions de l'artiste lui permet d'orienter son regard et d'apprécier la composition de chacun des tableaux, “ en meilleure connaissance de cause ”, celle de l'artiste. Elle signalera au passage la lourdeur du dispositif : “ *il faut en vouloir pour aller jusqu'au bout* ” et suggère le recours à des petites oreillettes pour éviter l'inconfort du casque.

# 6. DÉMARCHE DE CONCEPTION POUR LA VISITE DES COLLECTIONS PERMANENTES DU MUSÉE DES BEAUX-ARTS DE LYON

L'audioguide des collections permanentes du Musée des Beaux-arts est en cours de conception : sa mise à disposition du public est prévue pour décembre 2002 mais le projet de mise en œuvre au sein du musée est déjà ancien puisque les premières interrogations en la matière datent de 1997.
L'historique du projet et le suivi des étapes de conception sont riches d'enseignement : ils témoignent de configuration de travail courante dans ce type de musée : avec d'une part, une organisation institutionnelle qui détermine le jeu des collaborations conservateurs / service culturel et d'autre part, des tentatives de renouvellement du rapport particulier aux collections au regard des médiations proposées dans ces musées longtemps ouverts au public à des seuls fin de délectation.

La démarche de conception de cet audioguide permet de rendre compte des enjeux de médiation propres à la nature de collections de Beaux-arts confrontées aux attentes des visiteurs utilisateurs d'audioguide dans d'autres contextes. Certaines recommandations ont ainsi été formulées pour la conception des textes qui ont pu êtres étudiés d'un point de vue expert.

## *Contexte général et historique du projet d'audioguide au musée*

### *Les activités culturelles du musée des Beaux-Arts de Lyon*

Ouvert au public en 1803 dans le Palais Saint Pierre, le musée des Beaux-arts de Lyon recèle aujourd'hui une des plus riches collections de France en région. Les espaces muséographiques permanents sont organisés en 5 départements :

- Les sculptures du 19$^{ème}$ et du début du 20$^{ème}$,
- Les antiquités
- les objets d'art
- le médaillier
- Les peintures du 15$^{ème}$ au 20$^{ème}$ siècle.

La programmation d'expositions temporaires a été renforcée en 2001-2002 offrant au public des rendez-vous réguliers au-delà de la visite des collections permanentes. Quatre expositions ont ainsi été présentées en 2001-2002 ainsi que des expositions dossier aménagées au sein des expositions permanentes.
Les activités pédagogiques du musée sont prises en charge par le service culturel qui accueille les enseignants et les groupes scolaires.
En parallèle, le programme d'animation et d'activités culturelles au musée est riche : il s'adresse autant aux publics adultes qu'aux publics « jeune ».
Une visite gratuite commentée par un médiateur-conférencier est proposée chaque dimanche à 11 heures pour une première rencontre avec le musée. A 15 heures, une autre visite commentée invite à découvrir une partie des collections avec, selon les dates, des sujets différents : De l'Egypte à la Rome antique ; Objets d'art : du Moyen Age à l'Art déco ; Peintures de la Renaissance à la Révolution ; Peintures : du Salon des fleurs à l'impressionnisme ; Sculptures du 19$^{ème}$ ; Peintures du 20$^{ème}$ siècle.
Le samedi, un autre type de visite est mis en place autour d'un thème pré-défini (le corps et ses représentations, l'artiste face à la guerre etc.).

Le jeudi, une visite d'une heure est également proposée sous forme de discussion à propos de deux auteurs et d'époques différentes. Ces « partages de midi » sont ainsi l'occasion d'une confrontation sur différents thèmes comme : Visages : Van Gogh, Warhol ; Villes : Belletto, Gleizes etc …
Le vendredi, une visite d'une heure permet de confronter des points de vue sur une œuvre, un thème : ces visites à deux voix sont menées par un conservateur ou un médiateur conférencier et un spécialise invité.
Le vendredi, une visite discussion est menée à partir de la lecture de textes devant les œuvres.
Enfin, le jeudi ou le dimanche, des visites approfondies des collections sont proposées aux publics désireux de mener une réflexion poussée sur une période historique, un mouvement artistique, un objet, une technique, un genre… dans les collections permanentes et, selon la programmation, dans les expositions temporaires.
Sur réservations préalables, des ateliers à destinations du public adulte sont également mis en place pour expérimenter par la pratique - peinture, dessin, modelage, écritures - selon deux disciplines convoquées : les arts plastiques ou l'archéologie
Le service culturel du musée mène également un travail d'accessibilité à destination des personnes aveugles et malvoyantes, (programme en braille et en gros caractères disponible à la billetterie du musée) et des personnes sourdes et malentendantes avec un programme de visite et d'animation en langue des signes, pour jeunes et adultes ou pour les familles. D'autres projets spécifiques sont également mis en œuvre à la demande des établissements scolaires et des associations spécialisées.
La programmation destinée aux enfants est ciblée par tranche d'âge : 6-8 ans, 9-10 ans, 11-13 ans, 13-15 ans, et adolescents de plus de 16 ans. La situation de visite en famille est également prise en compte avec des visites thématiques spécifiquement programmées dans les collections permanentes ou dans les expositions temporaires et, de manière originale, une rencontre entre deux musées avec des visites sur le même thème au musée des Beaux-arts et au Musée d'Art Contemporain de Lyon

## *La place de l'audioguide*

En 1997, le service communication du musée initie une démarche de mise à disposition d'un audioguide pour la visite des collections permanentes du musée.
Le musée fait alors l'objet d'une rénovation partielle destinée à la restauration des salles d'exposition permanentes et temporaires, et à l'ouverture de nouveaux espaces : nouvelle entrée au musée, accueil des groupes, auditorium salon de thé et librairie. Ainsi, la réouverture en mars 98 a permis de renforcer l'accueil du public et la présentation des collections permanentes dans des espaces rénovés. Les arguments du service de la communication en faveur de la mise en place d'un audioguide s'appuient sur le développement attendu de la fréquentation du musée.
Les arguments plaident en faveur de la modernisation des dispositifs d'aide à la visite et de la complémentarité de ce support destiné aux visites individuelles : l'audioguide trouverait sa place aux cotés d'autres supports présents en salle (fiches de salle, cartels allongés, films audiovisuels) et des visites guidées proposées par le service culturel à destinations du public venu librement visiter le musée sans organisation préalable.
Les activités du service culturel se sont considérablement développées depuis la réouverture du musée : le programme des activités s'est également recentré sur des activités thématiques, l'accueil et la médiation auprès de certains publics spécifiques, au-delà d'une palette d'animations et d'accompagnements à la visite destinée au public scolaire.
En 1998 cependant, les propositions destinées au public adulte individuel sont encore limitées : seule une visite découverte des collections est offerte le dimanche à heure fixe.
Convaincu de la pertinence de ce support pour le musée des Beaux-arts de Lyon, le service de la communication réalise une étude d'opportunité basée sur les technologies disponibles en matière d'audioguide au musée. L'offre des sociétés Acoustiguide, Arts, communication & Technogy (A.C.T), Ophrys System, Sennheiser et Audians font l'objet d'un examen comparatif destiné à un appel d'offre.
Les résultats de l'enquête sur les publics menée de juillet 1995 à juillet 1996 par l'Observatoire Permanent des publics sont mis en avant, avec concernant l'opportunité de mise en place d'un audioguide :

- une part non négligeable de primo-visiteurs (38%) susceptibles d'être demandeurs de médiation pour une première découverte du musée et des collections
- une proportion de visiteurs étrangers établie à 5 % du public du musée, sur la base des personnes ayant répondu au questionnaire en français, soit vraisemblablement une proportion réelle supérieure à 5%. Au terme de l'étude, le service de la communication fera notamment valoir que l'audience internationale encore limitée devrait sensiblement augmenter après 1998 dans le cadre du développement touristique souhaité par la Ville de Lyon et du développement de collaborations étroites avec l'Office du Tourisme. L'expérience d'autres musées, comme le musée de l'Armée aux Invalides ou les sites touristiques sont cités en référence aux demandes d'audioguidage émanant des visiteurs étrangers (Château d'Azay-le Rideau, le Mont Saint Michel et le Château de Chambord).

L'étude est également basée sur une enquête menée auprès de différents musées européens équipés en audioguides :
- modèle Acoustiguide : Le musée du Louvre, le Rijksmuseum Vincent Van Gogh, La Tate Gallery; le Pergamonmuseum (allemagne), le Kunsthaus Zurich,
- modèle A.C.T : Rijksmuseum, Le Musée Boijmans Van Beuningen, La National Gallery, le Koninklijk Museum Voor Schone Kunsten.

Selon les données collectées auprès de ces institutions, 10% des visiteurs au maximum sont demandeurs d'un audioguide. Au Musée des Beaux-Arts de Lyon, la fréquentation journalière attendue après la réouverture est estimée entre 5000 et 1000 visiteurs individuels en moyenne, ce qui permet d'anticiper une demande potentielle d'environ 75 audioguides par jour.

Une fois la décision de mise en place de l'audioguide validée par le directeur du musée, le service communication sollicite la conservation en parallèle du lancement d'un appel d'offre destiné à la réalisation sonore et à l'équipement du musée. Au terme du rapport d'étude technique et des évaluations comparatives, la solution de l'achat des audioguides sera préférée à celle de la location avec, en outre l'opportunité avancée de rentabiliser rapidement l'investissement et de générer, à terme, un bénéfice sur le chiffre d'affaire issu des locations.
Au terme d'un appel d'offre, la société IP diffusion (anciennement A.C.T) remporte le marché du musée des Beaux-Arts de Lyon pour l'équipement de 20 appareils de type Gallery Guide (modèle lecteur de CD audio utilisé avec casque) et une production sonore de 90 minutes en français et anglais.

## *Mise en œuvre et méthodologie de travail*

A l'instigation du service de la communication, les conservateurs du musée fournissent une première version des textes commentant les œuvres choisies pour une visite découverte des collections permanentes.
La durée moyenne de la visite observée à l'occasion d'enquête auprès des publics fournit une première indication du temps d'enregistrement nécessaire. Une moyenne de deux heures nécessaires pour parcourir l'ensemble des collections justifie un parcours « Découverte » fondé sur une sélection d'œuvres calibrée pour une visite audioguidée de une heure trente. Ce sont les « pièces phares », les objets rares retenus pour leur valeur historique des œuvres ou des savoirs scientifiques spécifiques qui sont sélectionnés pour constituer les commentaires sonores.
En parallèle du travail des conservateurs, le service culturel du musée revendique le savoir-faire des médiateurs pour la conception de l'audioguide. Une ébauche de scénarisation est alors initiée par certains membres du service culturel : la dimension de la visite est prise en compte au service de la réalisation d'un parcours audioguidé qui prenne en charge l'histoire de l'institution, le rapport à l'espace architectural et la dimension patrimoniale des lieux. Le choix des œuvres n'est pas exclusivement centré sur les chefs d'œuvre mais répond également aux besoins de commentaires sur l'histoire du bâtiment, la constitution des collections propres au contexte muséal lyonnais. Par ailleurs, il est également envisagé de commenter certaines pièces, levier des médiations menées en

présence du public. L'objectif est ainsi centré sur la formation des visiteurs à la découverte des collections du musée des Beaux-arts de Lyon plus que celui de représentativité des œuvres remarquables du point de vue de l'histoire de l'art.
La confrontation de ces deux approches révélera, on s'en doute, des divergences problématiques. Sur le fond lui-même, les textes proposés par les conservateurs et ceux conçus par le service culturel sont sensiblement différents. La version produite par les conservateurs réinvestit le travail d'écriture scientifique propre à la constitution de savoirs sur les œuvres. Le plus souvent extraits de notices scientifiques ou de textes produits pour l'édition de catalogue, les commentaires instruisent le regard sur les œuvres et les renseignent des connaissances acquises en histoire de l'art.
Une médiatrice fera ainsi remarquer que ce type d'approche peut être paradoxal pour les publics en situation de visite au musée : certains commentaires ne parlent pas tant des œuvres elles-mêmes qu'ils n'évoquent des références qui ont permis de construire la connaissance sur l'œuvre ou qui ont permis, à partir de l'étude de l'œuvre, d'enrichir la connaissance de l'art.
Plus ouvert, la parcours audioguidé proposé par le service culturel prévoit des commentaires relatifs à l'histoire du musée, son architecture, et des introductions de salles qui restituent le contexte des présentations muséologiques. Les commentaires des œuvres s'articulent autour de la description plastique de l'objet, de son appréhension sensible, destinée à accompagner le regard du visiteur face à l'œuvre dans « l'ici et maintenant de la visite ». Les informations relatives aux connaissances disponibles sur l'œuvre répondant à l'appel généré par l'observation, aux questions soulevées par le regard, à la curiosité suscitée. Renseignant la vision de l'objet, qui est première, les informations historiques sont conçues pour nourrir la contemplation en situation de visite.
Une méthodologie de travail sera alors mise en place pour parvenir à la rédaction des textes de l'audioguide : la direction du Service Culturel prend en charge le travail de récriture des textes confié à une médiatrice qui coordonne la collaboration avec les conserveurs concernés par départements.

Par ailleurs, en parallèle de la conception de cet audioguide « classique », le service culturel s'est saisi de l'opportunité de tester certains textes destinés à l'audioguidage dans le cadre d'une expérimentation initiée par France Télécom. Une partie du parcours audioguidé servira ainsi de base de contenus embarqués dans un appareil multimédia « Mobiguide ». Développée en moins de trois mois à des fins d'expérimentation technique et d'étude des usages touristiques et culturels, une première version du Mobiguide est actuellement en cours de test au musée. (voir partie 7 : Les audioguides de demain).

## *Projet de parcours audioguidé et élaboration des contenus proposés*

Soucieux de prendre en compte des résultats d'évaluation capitalisés dans d'autres contextes d'usage d'audioguide, le service culturel a sollicité un regard expert sur les textes en cours d'élaboration. Plusieurs recommandations ont pu être dispensées sur le type de médiation proposée, l'organisation des contenus et l'opportunité des registres de communication retenus.

Le commentaire d'introduction générale suggère aux visiteurs deux façons d'utiliser l'audioguide pour une découverte individuelle du musée : soit, en suivant le parcours indiqué dans un livret remis avec l'appareil (édition d'un guide papier prévue) soit, en se reportant aux pictogrammes de couleur près des œuvres ou au sein des lieux commentés signalant un numéro d'appel (symbole de l'audioguide).
Le visiteur est ensuite averti de la portée du parcours audioguidé et du temps de visite nécessaire pour effectuer un parcours complet (« compter deux bonnes heures »). Implicitement, l'utilisateur est invité à effectuer des choix en fonction de ses disponibilités ou de ses priorités de visite. Ainsi, l'organisation du musée en 5 départements est-elle judicieusement introduite comme un critère de choix possible, légitimant une visite partielle des collections permanentes dans un temps souvent compté. Informé de cette consigne d'usage possible, le visiteur est en mesure de choisir « en connaissance de cause », c'est-à-dire de renoncer à certaines parties du parcours pour en privilégier d'autres.
En introduction, il a pu être préconisé d'expliciter plus clairement le parti pris de la sélection proposée : les 51 étapes de visite retenues sont annoncées comme « des lieux, des objets et des œuvres qu'il nous a semblé particulièrement intéressant de valoriser ». Le critère d'intérêt sous-jacent fondé sur la sélection d'œuvres phares, des chefs d'œuvres au musée. Cet aspect quelque peu éludé dans l'introduction mériterait d'être assumé plus clairement pour répondre aux attentes des visiteurs en la matière. A l'usage d'un audioguide, confrontés à un parcours nécessairement sélectif, les visiteurs sont en général curieux de connaître la logique de sélection qui sous tend la proposition avec des interrogations fréquentes de type : Pourquoi telle œuvre plutôt qu'une est-elle commentée ? Et, son corollaire : en creux, pourquoi pas celle là ? …

### *Logique de conception : des étapes de visite et des objets commentés*

Conforme aux attentes des visiteurs, la situation de visite est appréhendée comme une démarche globale d'appropriation des lieux et de familiarisation avec les enjeux muséologiques et patrimoniaux qui sous tendent les présentations des collections permanentes.
Ainsi, le parcours de visite est ponctué de commentaires dédiés à certains lieux ou passages « clés » :

- histoire du bâtiment,
- commentaires de l'escalier d'honneur et de l'escalier « Puvis de Chavanne »
- introductions à la collection de sculptures présentées dans la Chapelle, au département des Antiquités, à celui des objets d'art et au département des peintures
- présentation du Médaillier, du salon des Fleurs et du réfectoire.

Parmi l'ensemble des collections, 52 œuvres ou objets ont été retenus pour la visite audioguidée[3].

[3] Voire la liste des œuvres et objets commentés en annexe.

En l'état, le département des Sculptures exposées dans la Chapelle ne peut prétendre à une visite audioguidée autonome (tel que potentiellement suggérée comme conseil de visite centrée sur des priorités dans un temps imparti) : seuls 3 commentaires, d'une durée moyenne estimée à 2 minutes sont proposés : 6 minutes de commentaires ne pouvant justifier l'investissement consenti à la location d'un appareil, voire même à son usage gracieux qui serait vraisemblablement jugé trop limité à l'échelle du seul département des sculptures.

Le département des Peintures est le mieux couvert par l'audioguide pour légitimer son usage dans le cadre d'une visite partielle des collections du musée. Les 23 commentaires consacrés aux peintures représentent environ 46 minutes de contenus enregistrés (éventuellement enrichis d'animations sonores agrémentant le parcours et ménageant des pauses). L'usage de l'audioguide conviendrait à une visite autonome du département pour une visite qui peut atteindre en moyenne une heure trente de déambulation dans les salles et de découverte des œuvres au-delà de celles commentées.

## *Analyse des contenus et préconisations de rémédiation*

Rédigés par le service culturel en vue d'une transposition sonore, les textes des commentaires ont fait l'objet d'une analyse formelle destinée à tenir compte des conditions de réception par le public cible, a priori non connaisseur des collections du musée.

A la marge, certaines préconisations de « rémédiation » ont été formulées pour éviter :

- l'écueil de la référence aux points cardinaux : ce type d'indication est toujours délicat à l'usage en situation de désorientation spatiale pour les visiteurs non familiers des lieux ;
- des effets de redite[4] sensible à l'écoute du commentaire.

Sur le fond, les principales préconisations relèvent plus fondamentalement des partis pris de communication retenus et des besoins de vulgarisation à destination des publics.

### **Des effets d'imposition du « ressenti » susceptibles d'être mal vécus à l'écoute des commentaires.**

D'une manière générale, il convient d'éviter le registre connoté aux émotions, aux sentiments des visiteurs qui doivent se sentir libre de les éprouver par eux-mêmes. Une certaine forme de rhétorique en la matière est plutôt à proscrire car elle peut immédiatement être investie « au pied de lettre » par des utilisateurs d'audioguide sensibles au style des commentaires et au type d'attitude attendue des visiteurs qui en découle …

Ainsi par exemple, pour ne pas générer de la défiance relevée chez certains utilisateurs à l'égard de la notion de sentiment, la phrase « tout concourt à un sentiment baroque et exalté » pourrait être allégée : « le style baroque est exalté ». De même, une formule du style « cette délicate tête de jeune homme, sculptée dans un bois sombre (…) » pourrait être reformulée par : « cette tête d'homme délicatement sculptée dans un bois sombre … » avec une nuance sensible : libre au

[4] Par exemple, pour la présentation du département des objets d'art : « Ces objets du 8ème siècle au 20ième siècle portent chacun le témoignage de l'extraordinaire inventivité technique et esthétique des générations » et en fin de commentaire : « Tous ont nécessité maîtrise technique et créativité de la part de leurs auteurs souvent anonymes. Ils sont le témoignage du raffinement et du soin apportés par les hommes à leur environnement, à l'exercice de la foi autant qu'à l'embellissement du quotidien ». Texte préconisé : « Par ce passage étroit, on quitte le département des Antiquités pour pénétrer celui dit des " objets d'art "datant du 8ème siècle au 20ème siècle. (…) Ils sont le témoignage du raffinement et du soin apportés par les hommes à leur environnement, à l'exercice de la foi autant qu'à l'embellissement du quotidien, perpétués aux travers des générations ».

visiteur de la trouver délicate, tandis que la technique de sculpture peut plus objectivement être qualifiée de la sorte …

**Le besoin d'argumentation des commentaires descriptifs**

Les commentaires de type descriptif devraient nécessairement apporter un supplément de sens par rapport à ce que le visiteur peut voir par lui-même : certains utilisateurs s'avèrent assez rétifs à l'écoute de commentaires perçus comme un peu vain : « on me dit juste ce que je vois moi-même … »
Quand bien même le visiteur n'aurait pas tant prêté attention aux détails révélés par le commentaire, certaines descriptions concourent au sentiment de « rester sur sa faim ».

Par exemple : « On distingue, sur la droite le roi recevant un rouleau de papyrus dans un étui de cuir, des mains d'Amon, affirmation de la filiation divine du souverain grec ». Dans ce cas, la référence au rouleau de papyrus comme objet signifiant mérite d'être brièvement argumentée …

**Vulgarisation de notions et connaissances pré-requises**

Outil de vulgarisation par excellence, l'audioguide est tout particulièrement attendu à l'endroit de certains termes obscurs qui doivent nécessairement être explicités et ce d'autant plus vite qu'il s'agit du titre lui-même de la pièce présentée.

Ainsi le titre « Hydrie des mystères d'Eleusis » (Grèce), n'est explicité qu'après coup (des vases réservés à l'eau et leur usage : utilisés avec l'amphore et le cratère au service du vin dans les banquets), après le commentaire historique (Athènes, fin du 7ème siècle) relatif à l'invention de la technique de la « figure noire ». Et ce n'est qu'en fin de commentaire que le visiteur apprend la signification de la scène figurée (culte de la fécondité et espoir d'une survie après la mort) après la description détaillée de chacun des personnages représentés, alors entendue « hors contexte » …

De même pour un Ciste de Préneste (Italie), le commentaire énonçant que « cet objet est un bon exemple de ce que fut la civilisation étrusque » avant d'expliciter clairement le terme lui-même : « coffret- ou ciste- destiné à ranger des objets de toilettes ».

Dans un souci de vulgarisation, le style des commentaires lui-même doit ménager la légitimité du statut de profane et ne pas présumer de certaines connaissances partagées.

Ainsi par exemple, pour l'escalier d'Honneur, le passage suivant : « (…) C'est à Thomas Blanchet, célèbre architecte-décorateur du 17ième siècle que l'on fit appel (…) » pourrait être reformulé par : « C'est à Thomas Blanchet, architecte-décorateur célèbre au 17ième siècle » » pour ne pas présupposer de sa célébrité effective auprès de certains visiteurs qui peuvent au contraire légitimement en être simplement informés …

**Des interrogations premières, levier d'attention et de compréhension**

Face aux œuvres ou aux objets, certains interrogations sont premières et constituent des leviers puissants d'attention et de compréhension. Ainsi, s'il y a lieu, il convient de ne pas tarder à répondre aux questionnements des visiteurs quant au sujet des œuvres présentées ou l'usage d'un objet le cas échant.

Plusieurs inversions de paragraphes ont ainsi été préconisées pour tenter de répondre aux questions immédiates posées du point de vue du visiteur. Une fois traitées, elles permettent de dépasser le registre informatif attendu sur lesquelles les visiteurs tendent à se focaliser au détriment d'une proposition plus suggestive bienvenue après coup.

Il peut être opportun de commencer le commentaire par une approche descriptive de l'œuvre ou de l'objet destinée à la formation du regard, mais certaines informations contextuelles et/ou historiques ne doivent pas pour autant manquer d'intervenir assez vite au cours du commentaire pour maintenir l'attention.

En outre, certains passages purement descriptifs ouvrant sur des questionnements visuels gagnent souvent à clôturer le commentaire pour laisser au visiteur la possibilité d'éprouver librement ces contenus une fois l'écoute terminée. Dispensée trop tôt cette aide à la contemplation risque d'être évincée après l'écoute lorsqu'un autre registre de type informatif a quelque peu effacé la trace du premier regard posé qui peine alors â être réitéré par la suite.

Par exemple, pour le commentaire de la sculpture « La tentation de Saint Antoine » d'Auguste Rodin, l'explicitation du thème de la tentation de Saint Antoine, interrogation première pour des visiteurs profanes, mériterait de devancer l'approche purement formelle invitant le visiteur à relever les jeux de lumières et de brillances, l'articulation des formes et des contrastes.

Pour finir, il est intéressant de relever que le basculement préconisé de certains passages bien compris par endroits a toutefois fait l'objet d'une discussion argumentée ailleurs par les rédacteurs du Service Culturel.
Certaines inversions contrevenant de leur point de vue aux partis pris de médiation délibérément centrés sur « l'apprendre à voir ». La formation du regard est première face à l'œuvre : elle doit devancer toutes formes d'interprétation, et l'acquisition de connaissances relatives à l'histoire de l'art. Ces deux registres de commentaire étant délibérément conçus, en prolongement de l'observation, comme aboutissement ou enrichissement d'une pratique qui doit d'abord être éprouvée par le visiteur capable de voir « sans savoir ».
Cet argument est vraisemblablement davantage justifié pour les commentaires des peintures ou la facture remarquable de certains objets d'art mais il existe certainement un juste milieu répondant à de tels objectifs de médiation sous-jacents et aux attentes et interrogations des visiteurs quant au significations des œuvres, des symboles employés par les artistes ou des usages des objets. Une certaine mise en confiance du visiteur face à l'inconnu peut en outre autoriser davantage de liberté au regard dès lors que l'on prévoit de le débarrasser un minimum de la question du sens -cruciale- qui encombre bien souvent l'attention du public profane.
Le média audio cristallisant certainement ce type d'enjeux : à l'écoute, l'exigence de « l'ici et maintenant » en situation de visite est peut être plus aiguë qu'à la lecture d'un texte qui se laisse parcourir du regard et qui permet une anticipation rassurante sur la suite du propos.

# 7. LES AUDIOGUIDES DE DEMAIN : DÉVELOPPEMENTS PROSPECTIFS AVEC INTÉGRATION MULTIMÉDIA AU LOUVRE ET À LA CITÉ DES SCIENCES, ADAPTATION DE L'IPOD AU MUSÉE D'ART MODERNE DE LA VILLE DE PARIS, USAGE DU TÉLÉPHONE MOBILE À LYON

Poussée par les innovations technologiques, l'offre d'audioguide au musée est en passe d'être renouvelée. La terminologie elle-même, encore parfois connotée aux anciens systèmes à cassettes, peut d'ailleurs être mise en cause. Les lecteurs audio ont bien vite été supplantés par les technologies infra rouge et ces dernières années par les systèmes numériques. Mais le concept d'audioguide reste cependant le même, son usage n'en a pas pour autant été radicalement modifié du point de vue du public. Utilisateurs ou non, les visiteurs sont aujourd'hui peu ou prou familiers de cette famille d'appareils disponibles parfois au musée et dans de nombreux châteaux offrant une visite audioguidée. Avec l'avènement des supports multimédia, l'audioguide serait-il fini ? Le concept en l'état dépassé ?

La terminologie employée n'est pas neutre : significative est à cet égard l'interrogation du service du Musée du Louvre contacté quant à la pertinence de leurs prérogatives en la matière : le sujet « audioguide » étant à priori du ressort du service culturel qui s'en occupe traditionnellement, loin des préoccupations actuelles de développement de l'Internet. Pourtant, et au-delà de la question de savoir ce qu'on place sous le vocable audioguide, en terme prospectif, il convient de s'intéresser aux enjeux technologiques susceptibles de renouveler le concept d'outil d'aide à la visite embarqué.

Sous cet angle, les projets multimédias développés par deux grandes institutions culturelles : la Cité des Sciences et le musée du Louvre, concernent bien pour partie les perspectives à venir en matière de support d'aide à la visite. Dans les deux cas les projets d'intégration multimédia dépassent largement la seule question de l'audioguidage mais l'englobent à terme dans une politique d'accessibilité des contenus à distance et en situation de visite. Le projet « Navigateur » de la Cité des Sciences est à cet égard symptomatique d'une extension des fonctions possibles d'un outil d'aide à la visite embarqué.

Le projet d'adaptation de l'appareil Ipod développé par ailleurs par Apple France est certainement moins « révolutionnaire » en la matière mais témoigne cependant d'une diversification possible des technologies disponibles demain au musée pour remplir la fonction d'audioguidage.

Enfin, le marché de l'audioguide ne saurait être déconnecté du développement fulgurant du marché de la téléphonie mobile.

S'il n'existe pas aujourd'hui de musée équipé de tels dispositifs, les projets prospectifs méritent d'être examinés de près : les freins technologiques - encore aujourd'hui largement économiques- seront vraisemblablement plus vite dépassés que les enjeux soulevés par l'usage du téléphone mobile au musée. En témoignent déjà à Lyon, les expérimentations initiées au musée Gadagne, et le système actuellement mis en place par l'office du Tourisme de la ville.

Enfin, l'exploitation du potentiel des télécommunications se traduit concrètement aujourd'hui par la recherche d'applications mises en oeuvre par l'opérateur France Télecom dès à présent engagé vers des développements mariant multimédia et technologies de communication sans fil sous le concept du mobiguide.

## *Projet d'intégration multimédia à La Cité des Sciences et au Musée du Louvre*

Les institutions culturelles sont depuis plusieurs années déjà directement concernées par le développement du monde de l'Internet. Des nombreux contenus sont désormais accessibles sur le WEB mais peu de projets d'envergure ont encore investi les applications possibles des technologies multimédias exploitant le potentiel communicant du réseau, au-delà de la mise en ligne et des enjeux de numérisation des collections ou des ressources informatives.

En France, la Cité des Sciences et le musée du Louvre sont des institutions de référence en matière d'offre culturelle : la vocation internationale des collections de Beaux-arts du Louvre et la culture multimédia de la Cité des Sciences les placent toutes deux en position de pionnières à l'égard du développement de l'Internet. Le programme « Cim@ise » au Louvre et le projet « Navigateur » à la Cité des Sciences s'inscrivent tous deux dans ce contexte avec cependant des stratégies de développement qui peuvent être appréhendées de manière différente sur le plan de la médiation proposée. Dans les deux cas, les fonctionnalités du système sont pensées au regard de la continuité du rapport du visiteur au musée : avant la visite, pendant la visite, après la visite avec cependant un positionnement du projet centré sur l'accès à distance privilégié au Louvre et une approche centrée sur la situation de visite effective à la Cité des Sciences.

### *Cim@ise : programme de développement internet du musée du Louvre*

Le site Internet du Louvre existe depuis juillet 1995, disponible en 4 langues, il reçoit 6 millions de visites par an. Le programme Cim@ise inauguré en 2002 sera progressivement mis en œuvre jusqu'en 2005 : il entend redéfinir la stratégie globale du musée à l'égard d'Internet, ses objectifs et ses contenus avec pour missions de :

- Rendre les oeuvres de la collection accessibles gratuitement aux publics du monde entier : les reproductions des 35 000 œuvres exposées en salle seront mises en lignes ainsi que les 130 000 dessins du département d'Art graphique trop fragiles pour être exposés. Ces reproductions seront assorties de notices : nom de l'artiste et dates, titres de l'œuvre, dimensions, nature du support, commentaires, en français et anglais.
- Personnaliser la relation au public avec des fonctionnalités interactives développées pour des « communautés » d'internautes (plate forme de dialogue spécifique : cercles de membres, lettres d'information thématiques en fonctions des centres d'intérêt …)
- Développer les contenus pédagogiques à l'intention des familles et des enseignants, avec des contenus en ligne (dossiers thématiques, contenus interactifs, jeux …) et mise à disposition de ressources (textes-images) du musée. Une fonction téléchargement permettra d'imprimer ces informations.
- Mettre en place des liens avec les autres musées, notamment en régions (accès aux sites en 4 langues sauf pour les bases de données sur les oeuvres accessibles seulement en français et anglais).

**Technologies convoquées et modèle économique**

Le développement technologique engagé vise à mettre en place un portail multi-accès permettant d'accéder aux différents types de contenus sur Internet, intranet, extranet, et supports mobiles (téléphones mobiles, assistant personnel, outils nomades, DVD-rom …)
La plate-forme technologique qui en découle doit être capable de gérer l'accès à de multiples ressources d'informations utilisant les standards JAVA, J2EE, XML.
Dès 2003, il est prévu que l'automatisation de la gestion des contenus autorise :

- Des procédures de validation des informations diffusées en temps réel,
- La réactualisation des bases de données d'œuvres

- La création automatique des pages du site web ou de mini-sites destinés à accompagner certains événementiels ponctuels (dont les expositions temporaires)
- La mise à disposition de contenus par abonnements payants sécurisés
- La diffusions possible sur tous types de supports numériques aux formats compatibles avec la plate-forme

Ces développements technologiques représentent un budget d'investissement de 6.5 à 8 millions d'euros entièrement financés par mécénat privé. Le fonctionnement du site devant être à terme financé par les ressources propres générées par le site : mécénat, parrainage, affiliation, syndication de contenus, accroissement de la vente de tickets suscité par la vente en ligne, nouveaux contenus : éditions en ligne, services payants réservés à des cercles de membres …

## *Perspectives d'usage*

Les objectifs de développement de l'offre Internet du musée du Louvre sont déclinés en trois étapes d'accès possible :

Avant la visite, l'accès au site internet du Louvre permettra :

- De visualiser les œuvres exposées et les dessins du Département des Arts graphiques aujourd'hui inaccessibles au public ;
- De visualiser en trois dimensions des salles du musée (développement des visites virtuelles)
- De consulter en temps réel la programmation événementielle ;
- D'acheter à l'avance les billets, les objets dérivés et les ouvrages culturels vendus à la libraire du musée ;
- De préparer la visite à l'aide de parcours, de plans interactifs, de guides de visite sur mesure ;
- De personnaliser le lien avec le musée par le bais de lettres d'information, de carnets de notes sur les oeuvres, d'échanges au sein d'espaces communautaires …

Après la visite, l'accès au site permettra de :

- Télécharger les éléments récoltés pendant la visite ;
- Approfondir la visite à l'aide d'informations sur les œuvres, de guides, de produits culturels ;
- Se former ou s'amuser dans les espaces pédagogiques en ligne ;
- S'abonner à des lettres d'information et rester en contact avec l'actualité du musée ;
- Mémoriser sa visite dans des espaces personnalisés.

Pendant la visite, la consultation de l'offre en ligne sera aménagée par l'accès à des bornes relais dans le musée et/ou par l'usage de dispositifs nomades (préparation de la visite à l'aide de parcours, plans interactifs, guides de visite sur mesure etc. …)

Ce dernier aspect concerne directement les évolutions vers de nouveaux supports d'aide à la visite embarqués. Il sera vraisemblablement développé après les premières phases de déploiement du projet centrées sur l'accès à distance et le développement de nouveaux services basés sur la gestion de la relation clients, et le commerce électronique.

Les fonctionnalités d'aide à la visite in situ ne sont donc pour l'heure que prospectives : elles découleront des applications possibles de la plate forme technologique progressivement mise en place. La fonction « guide » (orientation spatiale et création de parcours sélectifs) sera de fait consultable in situ ainsi que très probablement l'accès aux 35 000 notices correspondant aux œuvres exposées.

Compte tenu de la priorité donnée à l'enrichissement quantitatif des bases de données, il est peu probable que les contenus des notices soient envisagés de manière modulable avec adaptation possible aux besoins différenciés des visiteurs face aux œuvres.

Le format des commentaires sera vraisemblablement standardisé pour une homogénéisation de l'offre disponible, la personnalisation étant principalement fondée sur l'exploitation du profil du

visiteur (type de communauté, centre d'intérêt *a priori*) déterminant des critères discriminants débouchant sur une sélection de contenus types.
Les « communautés Louvre » sont a priori prédéfinies et encore aujourd'hui limitées à partir de catégories classiques préfigurant des demandes « types » par profil de visiteur : espaces dédiés aux enfants, aux étudiants, aux scientifiques, aux professionnels du tourisme, aux entreprises, aux journalistes … A noter que dans ce cadre, les familles peuvent être considérées comme un public cible demandeur d'animations pédagogiques et/ou ludiques.

Il convient de relever que le partenariat engagé avec la société Blue Martini Software oriente sensiblement le rapport au public : cette société est en effet spécialisée dans la gestion de la relation client basée sur une approche externe (e-CRM) destinée à « comprendre, cibler et interagir » avec les clients pour la gestion des opérations personnalisées de marketing, de vente et de libre service à travers différents canaux.
Ainsi, si la mise en ligne des 35 000 notices accessibles à tous est supposée gratuite, l'offre d'informations personnalisées sera vraisemblablement payante.

Aujourd'hui, l'audioguide du Louvre propose 1 000 commentaires d'œuvres accessibles en français mais seulement 350 commentaires en langues étrangères (pour un même tarif de location …) : il est de fait peu probable que l'élaboration de textes de médiation spécifiques soient réalisés pour l'ensemble des notices. En revanche, à terme, le basculement des contenus audio disponibles vers la plate-forme multimédia unique devrait autoriser l'accès aux commentaires sonores pour les 1 000 œuvres qui en bénéficient actuellement dans le cadre de la concession gérée par Antenna audio exploitant le service de location des appareils Gallery Guide.
Actuellement, les capacités de stockage des appareils limitent de fait la possibilité d'accès à des contenus facultatifs optionnels. La perspective d'une plate forme mutimédia gérant un ensemble de bases de données autorise en théorie un potentiel de ressources illimitées multipliant les contenus possibles de type « pour en savoir plus » à partir d'une hiérarchisation des informations accessibles à distance.

## *Le « Navigateur » : dispositif d'accompagnement et de suivi personnalisé des visiteurs de la Cité des Sciences*

A la Cité des Sciences et de l'Industrie, l'offre d'audioguidage est déjà ancienne : depuis 1996, la location des appareils « Interpreter » mis en place par la société Sycomore est proposée aux visiteurs étrangers comme un système assurant la traduction pour la visite des espaces d'exposition Explora (anglais, allemand, espagnol). Une version en français existe mais elle est manifestement moins promue pour le public francophone comme outil d'aide à la visite.
Les enregistrements proposent 220 commentaires sur les expositions permanentes, certaines expositions temporaires et le spectacle du Planétarium. Le parcours représente ainsi 3 heures de messages sonores embarqués avec deux niveaux de commentaires systématiquement délivrés :

- un commentaire d'introduction générale pour chaque exposition
- des commentaires sur les présentations, expériences, objets industriels, œuvres d'art, jeux informatiques ou films sélectionnés pour la visite audioguidée.

Actuellement, la Cité des Sciences réfléchit à la refonte du système (dispositif obsolète) et à son intégration possible dans le cadre du projet de développement multimédia dénommé « le Navigateur ». Le Navigateur est conçu comme « un dispositif d'accompagnement et suivi personnalisé des visiteurs ».[5]. Son usage est fondé sur une continuité de services qui vont de la pré-visite jusqu'au retour dans les expositions.
Selon son concepteur, « l'ambition du Navigateur est ainsi d'opérer, à terme, une mutation qui petit à petit permettra de passer d'une muséographie qui s'adresse au public à une muséographie qui s'adresse au visiteur en offrant à celui-ci un statut de *visiteur associé* à la vie de la Cité ». Cette approche vise en outre à créer des conditions de la fidélisation des visiteurs, ce qui reste un enjeu économique majeur pour la cité.
Orienté sur l'activité de visite elle-même, le projet réaffirme la pratique comme centre de gravité : l'offre en ligne n'est pas tant appréhendée comme une fin en soi mais comme un outil au service de l'optimisation des visites effectives.

Les objectifs conceptuels du projet Navigateur se déclinent en trois fonctions d'usage :

➔ **<u>Préparation de la visite :</u>**
Le visiteur prépare sa visite à la Cité des Sciences. Il effectue cette pré-visite soit sur internet (à son domicile, son bureau.), soit à la Cité, sur des bornes d'information publique (BPI) situées dans le hall d'accueil. Cette étape permet au visiteur :

- de s'inscrire au service du « Navigateur » : la création de son identifiant lui permet de recevoir à sa demande une lettre mensuelle personnalisée basée sur ses attentes de contenus (enregistrement de son adresse mél),
- de consulter, de manière traditionnelle, l'offre institutionnelle de la Cité
- ou d'accéder à des propositions de visite personnalisées.

➔ **<u>Accompagnement de la visite :</u>**
La connaissance du parcours du visiteur dans l'exposition permettra, à terme, d'augmenter la qualité de la communication qui lui est adressée. Le navigateur permet de le suivre et aussi de lui faire parvenir des compléments d'informations sur la visite effectuée.
Une fois le “ Navigateur ” fourni au visiteur, celui ci “ s'embarque ” pour les expositions. Dés ce moment il est identifié dans ses déplacements, dans ses manipulations, et lorsqu'il interroge une borne d'information et d'orientation dans l'exposition, son profil et son itinéraire sont connus.

[5] Référence au document interne de la CSI

Au hasard de sa visite, le visiteur rencontre des dispositifs d'exposition, lorsqu'il les manipule, des compléments d'informations lui sont adressés, via internet, à son adresse mél. Un dossier peut aussi être retiré au sortir de l'exposition.
Outils d'aide à la visite embarqué, le Navigateur pourra se voir déléguer les contenus de type " En Savoir Plus " qui ne seront pas portés par l'exposition :

- le visiteur pourra ainsi initier des actions dans l'exposition et les poursuivre sur Internet. Il pourra assister à des débats initiés à la Cité et participer à des débats délibératifs sur le même thème ensuite sur Internet
- il remplira son " passeport virtuel " de ses visites de la Cité qui lui donneront accès à des contenus spécifiques.

A terme, l'audioguide sera ainsi intégré à un système utilisant les téléphone mobiles de type wap permettant l'affichage de données multimédia, et équipés de systèmes permettant de dialoguer localement avec les dispositifs de l'exposition. L'usage du Navigateur comme dispositif d'audioguidage permettra :

- La construction de parcours de visite basés sur l'offre de la Cité en adéquation avec les profils, les contraintes et les attentes des différents publics.
- L'avertissement du visiteur.
- Ce service permettra d'informer le visiteur, en fonction de la visite qu'il souhaite réaliser, d'une animation, d'un événement qui se produit sur le site (animation, séance de projection, place disponible, etc.).
- Le suivi du visiteur, pendant sa première visite et le cas échéant, ses visites ultérieures.
- Le guidage du visiteur en fonction de parcours personnalisés, en réponse aux caractéristiques connues du visiteur ou en identifiant le parcours du visiteur en temps réel et en lui proposant une suite possible de la visite, éventuellement corrélée aux itinéraires des autres visiteurs.
- La gestion de flux de public, en particulier par l'incitation vers des éléments peu fréquentés permettant de décongestionner les lieux trop fréquentés.
- La communication inter-visiteurs : le navigateur autorisant les activités contributives (système de vote, de forum ). La sociabilité pourrait également être renforcée par la possibilité par exemple de créer des groupes d'intérêt permettant au visiteur d'identifier d'autres visiteurs ayant le même profil d'intérêt que lui et souhaitant discuter avec lui.

➔ **Prolongement de la visite,**

- soit, par Internet, avec la création d'une page " portail " personnalisée sur le site " cite-sciences.fr " qui permet au visiteur de configurer " sa " page d'accès au web de la Cité en fonction de ses intérêts,
- soit, par courrier électronique : le visiteur est abonné à un service d'annonces d'événements qui l'intéressent (croisement avec les données de la borne). Il reçoit les dossiers d'actualité ou des compléments de visite relatifs à sa visite (enregistrées par le *navigateur*). Les dossiers contiennent des articles, ainsi que des références bibliographiques, filmographiques, des sites web etc.

## *Technologies convoquées*

Le dispositif technique est composé :

- d'un système embarqué identifiant le visiteur : le « navigateur »
- d'un réseau de capteurs dans les expositions permettant l'identification des parcours des visiteurs
- d'un ensemble de bornes informatiques en réseau (intranet) connecté à une base de données accessibles à distance (via Internet)
- un système de publication de dossiers par mèl
- un service d'accès à la pré-visite sur Internet (création de pages personnelles)

Le programme des bornes d'information publique sera accessible au visiteur, soit à distance, soit sur place, à l'accueil et dans les expositions où des bornes relais seront aménagées comme étapes de connexion possible destinées à l'accompagnement de la visite.

Les postes multimédias fixes seront mis en réseau avec en tout point de consultation, la possibilité de reconnaître l'identifiant du visiteur (ou de la créer lors d'une initialisation de l'inscription au service du navigateur),
Les systèmes d'enregistrement des parcours par capteurs doivent être placés aux endroits stratégiques de passage des visiteurs sur les expositions et prendre en compte les manipulations des éléments consultables au cours de la visite.

Certains éléments d'exposition multimédia spécifiques (nécessitant l'identification du visiteur) permettront d'offrir des contenus différenciés selon : le parcours préalable dans l'exposition, le « profil du visiteur », les visiteurs spécifiques etc … Certains éléments d'exposition pourraient ainsi se trouver allégés de certains contenus à consulter dans l'exposition qui seraient alors acheminés par mèl ou disponibles sur des bornes de retrait de dossier.

Dans un premier temps un système de carte à puce (éventuellement cartes sans contact, c'est-à-dire autres que les cartes magnétiques ou carte à codes barre nécessitant la manipulation du visiteur sur un système de lecture) sera utilisé pour la reconnaissance et l'identification du visiteur porteur. A l'avenir, le système d'identification pourrait être couplé avec le billet d'accès aux expositions et aux activités, délivré à la billetterie.

Un même dispositif remplirait ces différentes fonctions (ticket d'entrée, carte d'identification, poste de consultation embarqué, mémoire du parcours…). Les appareils mobiles embarqués seraient des systèmes intelligents de type palm ou téléphones mobiles dotés d'une capacité de communication sans fil basée sur les technologies de l'information « contextuelle» : le système reconnaît l'identifiant du visiteur, est capable de le localiser dans l'espace et de lui adresser des messages personnalisés en fonction de son profil et de sa situation de visite à l'instant « t ».
En outre, à l'avenir, de tels systèmes seraient également connectés entre eux pour autoriser les communications interpersonnelles et les activités contributives (création de communautés dynamiques, jeux collectifs, vote etc.).

Le développement des contenus des programmes est basé sur les ressources internes de la Cité des Sciences (directions des expositions, service sciences actualité, médiathèque, animation, accueil service web Cité en ligne…) avec en outre la constitution d'une équipe éditoriale.
La maintenance des réseaux et des serveurs est également gérée par une équipe d'exploitation interne.
Sur le plan technologique, des partenariats sont envisagés avec des laboratoires scientifiques pour le développement des outils de communication nécessaires au développement du projet. Ainsi, une première expérimentation à été menée en juin 2002 avec des ingénieurs de l'INRIA (Institut National de recherche en informatique et en automatique) sollicités pour valider l'usage d'appareil PDA capables de communiquer des informations contextuelles vers les visiteurs avec utilisation du protocole réseau WI-FI) et programmation logicielle spécifique développée par l'INRIA (Spread) [6]-. D'autres expérimentations suivront pour éprouver les potentiels des interactions visiteurs/Cité puis, entre visiteurs.

[6] Une simulation de la démonstration est accessible en ligne à l'url suivante : www.reactif.com/pocketcite

## *Perspectives d'usages*

### Personnalisation de la visite

Une attention particulière est apportée au concept de personnalisation de la visite : au-delà des contenus et des services proposés par l'institution, la caractérisation de l'offre doit répondre au plus près aux logiques de visite spontanées, aux besoins et aux attentes du public en situation de consultation d'une borne comme outil d'aide à la décision. A défaut d'une connaissance préalable de l'offre, à partir de quels critères les visiteurs sont-ils susceptibles de formuler des choix discriminants nécessaires à la construction de projets de visite à la Cité ?
Le principe de personnalisation a été pensé pour éviter l'écueil d'un formatage de l'offre par effet de ciblage qui prédétermine les attentes des visiteurs en fonction de profils. Même si elles mobilisent des motivations et des centres d'intérêts préalables, les pratiques de visite ont la singularité de laisser ouvert le bénéfice attendu de la visite. Bien souvent indéterminé à l'avance, le bénéfice escompté est plutôt fondé sur la promesse et l'opportunité « d'en tirer quelque chose ».
Il importe évidemment que la culture préalable de certains publics motivés par des centres d'intérêt préexistants soit prise en compte et que le plus aisément possible ces visiteurs s'y retrouvent pour la construction de projets de visite adaptés et conformes à leurs attentes.
Mais la proposition est conçue pour laisser largement ouverte la réalisation d'objectifs latents qui peuvent être insoupçonnés *a priori*. L'effet de surprise, de décalage, d'ouverture sur des thématiques ou des aspects inattendus, est souvent un ressort puissant au bénéfice de l'expérience de visite à la Cité des Sciences.
La démarche de personnalisation retenue n'est donc pas fondée sur la caractérisation des publics mais sur des outils de qualification de l'offre en fonction de critères personnels aux visiteurs comme outils de discrimination. La recherche de pertinence de ces critères du point de vue des publics débouche sur la possibilité de scénariser l'accès à l'offre pour aider à la construction d'une visite personnalisée. 3 types d'approche ont été retenus comme critères d'accès à l'offre :

**1. Conditions de la visite**

De l'ordre de la contrainte et de la contingence, les conditions de la visite permettent un premier niveau de discrimination fonction :

- du temps disponible pour la visite
- de la langue naturelle
- des types de handicaps possibles (condition d'accessibilité, dont posture assise )
- des modalités de visite : entre adultes ou en individuel, enfants ou adolescents seuls ou accompagnés d'adultes (visite familiale)
- des contraintes financières : accès libre ou formule payante …

**2. Centres d'intérêt privilégiés**

Au-delà de l'accès thématique (accès par un thésaurus de mots-clefs), certaines orientations des contenus répondent à des attentes qui peuvent être différenciées selon des modes de traitements identifiés par les publics :

- enjeux sciences et société
- les fondamentaux de la culture scientifique et technique
- l'actualité des sciences, de la recherche
- le « up to date » des innovations technologiques
- l'insolite (contenus supposés moins connus ou insoupçonnés du public …)

La liste non encore définitive …

**3. Style de visite souhaitée**

Le dernier critère de pertinence proposé est centré sur les postures de visite possibles à la Cite des Sciences, articulées au type d'implication a priori recherché par les publics. Le visiteur est alors susceptible d'opter pour une variable dominante (notion de préférence).

- assister à un spectacle
- suivre une animation (recours à la médiation humaine)
- écouter des spécialistes et échanger avec eux

- se promener, déambuler,
- expérimenter, manipuler
- être guidé à la découverte de la Cité des Sciences (renvoi vers des visites packagées)
- s'en remettre à un point de vue particulier (parcours prescrits par une personnalité ou un personnage archétypal : artiste, architecte, muséographe, inventeur, savant passionné etc. …)

Par ailleurs, la consultation proposée devrait prendre en compte le degré de familiarité du visiteur à la Cité, et prévoir un choix de ce qu'il y a à visiter compte-tenu de ce qui a déjà été vu auparavant, les traces des visites précédentes autorisant une fonction « mémoire » à l'usage du navigateur.

**Accompagnement du visiteur**

Tel qu'il a pu être discuté avec son concepteur, l'usage du Navigateur embarqué apparaît comme un dispositif d'accompagnement du visiteur plus que comme outil d'interprétation des présentations qu'il viendrait compléter. L'autonomie des éléments d'exposition n'est en effet pas remise en cause : c'est la visite elle-même, la diversité des parcours et des activités possibles qui font l'objet d'un accompagnement.
La possibilité de choisir d'effectuer une visite à la Cité « en présence » d'un accompagnateur incarné par le Navigateur est une modalité inédite de prescription de parcours.

A cet égard, il est intéressant de souligner que cette configuration de visite correspond à un type d'engagement symbolique pour l'usage des audioguides. Les utilisateurs de tels dispositifs apprécient l'opportunité de se sentir précisément « accompagnés » tout en conservant la liberté de mouvement, l'autonomie et la singularité individuelle de la visite. C'est toute la différence avec ce qui se passe dans le cadre d'une visite guidée traditionnelle où une partie du public déplore d'avoir à subir l'effet de groupe et le caractère trop dirigiste d'un guide que l'on doit suivre sans pouvoir s'échapper …
En revanche sur le plan des contenus et du type de savoirs mis en scène, les utilisateurs s'en réfèrent au bénéfice de la personnalité d'un guide pour formuler des attentes de parti pris sonores. L'implication du guide, sa subjectivité est ainsi implicitement attendue comme modalité bienvenue de « personnalisation » de l'expérience de visite.
Aussi, un scénario de visite fondé sur un effet de proposition, de suggestion, de mise en appétit du visiteur sollicitant un conseil ou bien directement interpellé par son assistant personnel mérite d'être expérimenté. Tel qu'envisagé par son concepteur, le Navigateur pourrait ainsi incarner un accompagnateur « bienveillant » mais à l'occasion « troublion », inventif et parfois inattendu.

**« Etre guidé dans sa visite »**

A terme, le Navigateur sera capable de détecter précisément la situation spatiale contextuelle du visiteur : ce potentiel technique d'orientation spatiale est à l'évidence une opportunité d'optimisation des conditions de la visite à la Cité des Sciences où de nombreux visiteurs se découragent à se perdre en repérages et vivent parfois leur déambulation « à vue » comme une nuisance.

Dans un premier temps, cette fonction d'assistance pourra s'effectuer à partir des bornes d'accès contextualisant la situation du visiteur et permettant un premier niveau d'orientation possible.

Un système sophistiqué permettrait également, à terme, une modalité d'usage structurée par les déplacements physiques des visiteurs. Sous réserve de faisabilité technique, on peut en effet imaginer prendre en compte les logiques de visite spontanées articulées autour de points d'ancrage (thématiques) à partir desquelles les visiteurs déambulent et découvrent des éléments d'expositions qu'ils ne recherchaient pas forcément à priori. Il peut être recommandé d'exploiter le potentiel de localisation du visiteur pour la construction dynamique de parcours qui épousent cette logique en suggérant des propositions de visite à proximité du visiteur. La prescription de parcours « pas à

pas » fondée sur l'environnement spatial du visiteur devrait en effet permettre de contrer l'écueil de propositions thématiques qui ne tiendraient pas compte du rapport à l'espace et des contraintes physiques de déambulation qui peuvent être particulièrement problématiques à l'échelle du site de la Cité des Sciences et de l'ensemble des activités qui s'y déploient.

**Conserver une trace de la visite**

La sortie culturelle au musée est un événement pour la majorité des publics : évanescente, l'expérience de visite justifie souvent un passage à la boutique du musée où seront acquis des produits dérivés en guise de souvenirs.

Les enquêtes menées dans différents contextes muséologiques révèlent souvent l'attente, chez certains utilisateurs d'audioguide, de la possibilité de retrouver les éléments des commentaires audio écoutés en situation de visite. Au musée Guimet, par exemple, la RMN a ainsi édité un petit guide de poche : le parcours audioguidé du musée débouchant sur la présentation des reproductions des œuvres commentées avec le texte correspondant légèrement modifié en vue d'une adaptation écrite.

Dans le même ordre d'idée, bien souvent, les documents d'aide à la visite édités sur support papier ne sont pas consultés intensément en situation de visite : certains éléments peuvent servir de repères pour un minimum d'informations pratiques et un guide de visite mais la lecture approfondie interviendra plutôt après coup, à domicile. Ces documents seront parfois simplement conservés comme trace tangible de la visite dont ils matérialisent le souvenir. On peut également imaginer que ces petits dépliants correspondent à des objets tangibles susceptibles d'être montrés, échangés dans des cadres de sociabilité relationnels.

Enfin, relevons le succès des Petits Journal des Grandes Expositions édités par la RMN à l'occasion d'expositions temporaires : fidèles à la visite, ils sont plus directement accessibles à un large public, en substitut de l'acquisition des catalogues destinés aux visiteurs ayant besoin de références plus documentées et pouvant se l'offrir.

Dans cet esprit, le dossier de l'exposition expédié par mail aux utilisateurs du Navigateur constitue une offre inédite tout à fait pertinente. Ressources archives, ce dossier peut également devenir une base de documentation possible intégrée à d'autres sources dans des dossiers personnels constitués par l'utilisateur dans le cadre de ses propres pratiques et usages de la micro-informatique domestique.

Davantage centrée sur l'expérience de visite elle-même, la constitution du site web retraçant le parcours effectué sur l'exposition permettra en outre aux visiteurs non connectés au réseau Internet à domicile de bénéficier de la fonction mémoire sur des lieux d'accès publics, ou d'autres opportunités d'accès privés (chez des amis par exemple…).

Personnels, ces sites web pourraient s'ouvrir sur des échanges inter-visiteurs par l'aménagement d'espaces de dialogue : impressions de visite, points de vue critiques sur l'exposition, conseils ou autres suggestions de visite à l'échelle d'une région, d'un territoire … Ces informations peuvent favoriser la constitution d'une base de données, autonome et indépendante des contenus de l'exposition elle-même, créée par une communauté de visiteurs.

**Approfondir la visite : l'usage des « pour en savoir plus »**

Au-delà de la mémorisation des étapes de la visite et des activités réalisées sur les éléments d'exposition, l'usage du Navigateur prévoit la possibilité d'accéder à des contenus complémentaires intégrés au site web personnel du visiteur ou expédiés, à sa demande, par mèl.

Un constat récurrent peut ici être convoqué concernant l'usage des « pour en savoir plus » : les utilisateurs des systèmes d'audioguidage dotés d'une fonction d'accès à de contenus optionnels ont ainsi plutôt tendance à les exploiter systématiquement en situation de visite. Initialement conçus comme des compléments facultatifs, ces contenus se révèlent davantage comme des réservoirs d'informations souvent « incontournables » face aux objets présentés qu'ils renseignent directement en contextualisant la visite.

La mise à disposition de ces « pour en savoir plus » relève à l'évidence de la conception de l'exposition elle-même, pour laquelle une réflexion préalable ne devrait pas conduire à faire l'impasse sur un niveau d'information « essentiel » du point de vue des visiteurs. Le principe des compléments d'information doit nécessairement être pensé en conséquence comme une modalité d'approfondissement des contenus qui ne devraient pas manquer au visiteur en situation de visite.

Il existe bien des postures de réception difficilement adaptées à la visite d'une exposition : lecture studieuse et coûteuse en temps, consultation d'une documentation étoffée, navigation dans un corpus électronique de données éloignant le visiteur des présentations muséographiques. Mais, en revanche, la notion de « pour en savoir plus » doit être maniée avec prudence pour ne pas risquer de renvoyer le visiteur à une activité différée alors que nombreuses attentes -en particulier d'ordre pédagogique- s'expriment dans « l'ici et maintenant » de l'espace de l'exposition et doivent être saisies en tant que telles.

A terme, l'usage du Navigateur conçu comme un outil d'aide à la visite embarqué autorise deux niveaux d'accès possibles à des contenus complémentaires : dans l'idéal, le visiteur devrait pouvoir choisir librement, soit de consulter certains « pour en savoir plus » en situation de visite, soit de différer cette consultation à domicile. A l'instar de l'usage de fiches documentaires disponibles en salles dans certains musées, on peut imaginer que l'affichage d'informations complémentaires soit effectivement limité en situation de visite (pas de liens hyper textuels actifs par exemple) tandis qu'un usage extensif à domicile peut au contraire être envisagé (navigation hyper textuelle, liens actifs vers d'autres sites, bibliographies commentées etc. …).

En outre, la possibilité de visualiser le type de contenus envoyés via le réseau internet permettrait à certains visiteurs de choisir « en connaissance de cause » l'accès potentiel à domicile en prenant la mesure de la documentation collectée, référée à sa visite. Ce potentiel permettrait d'éviter l'écueil d'une accumulation tout azimut d'un maximum de compléments possibles qui peuvent aussi bien devenir inexploitables dans l'excès et le temps à jamais différé de leur consultation (« trop d'info tue l'info » ! )

## *Adaptation du produit Ipod (Apple) au marché de l'éducation et de la culture*

Dans le cadre du projet de mise en place d'un audioguide au Musée national d'art moderne de la ville de Paris, la société Apple France (Département Education) a initié un partenariat fondé sur la possibilité d'expérimenter l'usage du produit Ipod. Le développement d'une adaptation possible pour le musée appelée Imuseum fait actuellement l'objet d'une étude de faisabilité par Apple France.
En attente de développements informatiques nécessaires à l'adaptation de l'interface textuelle pour le musée, une expérimentation initialement prévue au MAM en septembre 2002 est actuellement reportée. La possibilité de recourir à ce type d'équipement, alternatif aux systèmes traditionnellement mis en œuvre dans les musées n'en demeure pas moins envisageable en termes prospectifs.

### *Technologie convoquée : la solution Ipod développée par Apple*

L'Ipod est un outil informatique mobile dédié au stockage et la diffusion de fichiers son au format MP3 (qualité sonore numérique haute résolution).
La solution actuellement commercialisée auprès du grand public est conçue comme un lecteur baladeur de musique destiné aux amateurs désirant embarquer avec eux les contenus d'une sélection musicale collectée sur le WEB via un micro ordinateur (utilisation du logiciel spécifique permettant la gestion de fichiers sons avec indexation textuelle (Itunes, « juxe box » virtuel développé par Apple).

Le produit Ipod se caractérise par de grandes capacités de stockage : 1000 chansons, soit l'équivalent de 10 CD (disque dur de 5 giga octets ou 10 Go qui double sa capacité ).
L'autonomie de fonctionnement non-stop annoncée est de 10 heures (avec une batterie rechargeable)
L'appareil bénéficie d'une rapidité du chargement des contenus sonores: le système permet de rapatrier l'équivalent d'un CD en moins de 10 secondes (1000 chansons en moins de 10 minutes) :
Le système de connexion FireWire qui permet le chargement ultra rapide depuis un ordinateur macintosh est l'une des fonctionnalités mise en avant pour les musées : maintenance et renouvellement des contenus facile (pas de CD à graver, mise à jour en temps réel).
L'appareil est doté d'un amplificateur interne (60 mW) qui offre un son de haute qualité CD avec en outre un système de protection contre les sautes dues au mouvement lors des déplacements.
L'appareil est très léger (il ne pèse que 185 grammes), de forme compacte (6.18X10.21X1.98 cms), et son design est très soigné. Il s'utilise avec un casque d'écoute livré avec l'appareil mais ouvert à d'autres modèles standards.
L'IPod est doté d'un écran à cristaux liquides permettant de visualiser jusqu'à six lignes de textes (système de rétro-éclairage LED pour un confort visuel en extérieur et intérieur)
Une interface textuelle donne accès aux menus déroulant. La navigation dans les menus s'opère par le maniement d'une manette tournante (en forme de disque) avec bouton de validation central pour choisir une rubrique proposée à l'écran.

- La touche Menu permet le retour au menu principal ou au menu précédent,
- La touche « suivant /accélérer » (symbole >>) permet soit de passer à la plage d'enregistrement suivant du menu activé, soit d'accélérer le défilement de la plage enregistrée,
- La touche « précédent/retour rapide » (symbole <<) permet soit l'accès à l'enregistrement précédent du menu, soit le retour accéléré sur la plage enregistrée.

- la touche « play / pause » (symbole : > I) permet de démarrer un enregistrement, de faire pause et sert aussi de bouton de démarrage ou extinction de l'appareil par appui prolongé.

Le prix de vente actuel grand public est de 549 euros TTC (5 Go) à l'unité (soit 3600 francs TTC), livré avec écouteur, logiciel iTunes, câble FireWire, adaptateur secteur.
Ce tarif indicatif proposé correspond au prix public à l'unité : avant remise pour achat groupé d'un stock d'appareils et avant une éventuelle remise contractée via un partenariat Apple pour une opération d'expérimentation.
A l'usage pour les musées, il conviendrait de prévoir une adaptation secteur avec câble FireWire pour une rapidité optimale des mises à jour (en sus) et la conception de boîtiers de protection ergonomique, robustes et faciles à manier.

### *Perspective d'usage : développement prospectif d'une version Imuseum*

Moyennement des adaptations nécessaires, la société Apple souhaite adapter cette solution technologique à l'usage des musées : une version audioguide dénommé i Museum est actuellement à l'étude.
Une première expérimentation est initiée avec le Musée d'art moderne de la Ville de Paris : le service culturel souhaite en effet proposer un audioguide comme outil d'aide à la visite avec l'opportunité de concevoir deux niveaux de médiation différents selon le public cible : soit, des contenus destinés au public adulte, soit, des contenus destinés aux enfants avec une orientation plus pédagogique. Deux bases de contenus pourraient ainsi être stockées sur un même poste informatique, la souplesse du recours au système Ipod autorisant le téléchargement rapide vers les appareils en fonction des demandes des visiteurs.
A la demande du MAM, les menus correspondant à la version iMuseum seraient adaptés en fonction des fonctionnalités souhaitées pour la visite :

➔ **Menu 1 : choix de la langue**

6 choix affichés à l'écran, possibilité de multiplier les langues avec une rubrique « autre » donnant accès à un sous menu …)

➔ **Menu 2 : choix de 6 rubriques :**

- Infos musée (guide pratique et actualité du musée)
- Salles
- Artistes
- Objets exposés
- Expositions
- Langue

➔ **Sous Menu :**

Dans le menu « Objets exposés » les visiteurs ont le choix entre deux modes d'accès :
- Par numéro

(correspond au numéro d'inventaire figurant au cartel ou à un numéro signalétique spécifique affiché en salle)
- Par nom

(titre de l'œuvre ou nom de l'objet figurant au cartel)

➔ Sous Menu :

Après sélection d'un objet, le visiteur accède à un sous menu lui permettant de choisir entre :
- le commentaire
- la localisation

L'appareil n'est pas équipé de carte graphique ce qui limite son utilisation au musée. Seuls de court textes peuvent être affichés à l'écran (à l'instar de versions actuelles des audioguides

numériques les plus répandus). La fonction signalétique de l'image (affichage de reproductions ) ne peut donc pas être envisagé de même que la visualisation d'une représentation spatiale du musée (format graphique) pour la localisation des objets et l'orientation du visiteur.

## *Perspectives d'usage du téléphone mobile*

Le principe de mobilité est au fondement de l'audioguidage dont les technologies sont amenées à évoluer dans un avenir proche : il justifie une démarche de veille technologique à l'égard du développement actuel du marché des réseaux de téléphonie mobile.
A la mobilité envisagée sous l'angle de la déambulation au musée, le recours au téléphone portable associe, à terme, la mobilité des contenus accessibles à distance.

Dans cette optique, dans le domaine du tourisme, le système AlloVisit, développé par la société Voxinzebox, est une modalité possible de l'usage du téléphone mobile comme support de visite.
Mise en place en janvier 2001 à Marseille, pour la visite du site de la basilique Notre Dame de la Garde et depuis à Paris, pour un circuit historique à Montmartre ; la carte carte " AlloVist " donne accès à un numéro d'appel centralisant l'accès aux commentaires sonores. Concrètement, l'utilisateur muni de la carte compose un numéro d'appel qui lui donne accès à un serveur vocal via son propre téléphone mobile.
A noter qu'outre la continuité du service sur 24 heures, le système prévoit un double usage possible pour une visite " à deux " : le code de la carte est valable pour deux téléphones mobiles (deux numéros identifiant distincts acceptés et par la suite reconnus par la messagerie vocale).

Actuellement, le coût de télécommunication moyen est d'environ un franc cinquante la minute selon les opérateurs et le type de forfait contracté : ce coût est de fait largement prohibitif pour l'accès à des contenus destinés à une visite audioguidée d'un musée (minimum une heure).

Au musée, la généralisation du téléphone portable suppose la banalisation des usages individuels qui ferait l'économie de dispositifs d'audioguidage financés par les musées (coûts d'acquisition et de maintenance des appareils) et assurerait, à terme, un potentiel de rentabilité pour des contenus partagés dans des contextes d'usage différentiés (base de données éventuellement partagées par plusieurs institutions culturelles ou touristiques**).**
Pour l'heure, les principaux opérateurs du marché français des audioguides au musée n'ont pas encore investi les technologies issues de la téléphonie mobile. En situation de veille active sur le sujet, l'un des prestataires rencontrés fera référence à une étude de marché menée en 1999 : 3 constats ont alors conduit à reporter le développement d'applications du téléphone mobile :

- Le passage obligé par les opérateurs de téléphonie : avec l'hégémonie des 3 grands groupes de télécommunication qui n'ont pas besoin, pour ce type de développement, des sociétés traditionnellement spécialisées dans l'audioguidage culturel,
- La fiabilité des communications : qui reste bien en deçà des exigences de continuité de service pour l'audioguidage (coupures intempestives liées à la saturation du réseau, en particulier en région parisienne),
- La résistance des conservateurs de musée : qui seraient très largement hostiles à l'utilisation des téléphones mobiles au musée (pas de garantie d'écoute centrée sur les contenus de musée).

Ce dernier point est important à relever : le projet initié au musée Gadagne à Lyon témoigne au contraire, d'une velléité originale de l'usage du téléphone mobile au musée. Initialement dénommé « Tour O Phone », le projet est actuellement suspendu faute de viabilité économique suffisante mais les réflexions conduites dans le cadre d'une première expérimentation n'en demeurent pas moins intéressantes sur le plan prospectif.
Concrètement, à Lyon, pour la mise en oeuvre de son audioguide, le musée Gadagne est en situation de veille technologique sur le sujet dans l'attente des développements à venir des applications de la téléphone mobile et de nouveaux modèles économiques encore incertains. Mais le musée a récemment participé à la création de contenus sonores pour l'Office du Tourisme qui

initie de son coté une visite audioguidée des sites historiques de la ville via le téléphone mobile des usagers.
Par ailleurs, c'est également en partenariat avec l'Office du Tourisme de la ville de Lyon que France Télécom expérimente actuellement une application de type « mobiguide » fondée sur l'usage hybride des réseaux de télécommunications et de la micro-informatique embarquée.

### *Visite historique de la ville de Lyon : initiation d'un projet d'usage du téléphone mobile au musée Gadagne et utilisation effective sur des sites historiques de la ville de Lyon*

Ayant vocation à étendre les services d'audioguidage propriétaires traditionnels, le potentiel du téléphone mobile a été envisagé sous l'angle de la souplesse d'utilisation, de la personnalisation possible de la visite et de l'ouverture du système, indépendant de l'opérateur (service Kiosque) ou de l'éditeur unique de contenus (partage de données).
Développé par la société @Cité, le projet « Tour O Phone » a été initié avec le musée Gadagne à Lyon en partenariat avec :

- l'ENS Lettres, Département Art et Science de la communication,
- l'INSA Lyon, Département Services et Usages, en collaboration avec les sociétés Alcatel, Nextenso et Oracle,
- l'Ecole du Management de Lyon, pour l'axe économique,
- des acteurs locaux du tourisme : l'Office du Tourisme, le guide Le Petit Paumé, Cité télévision, Le Département du Rhône et la Chambre de Commerce et d'Industrie.

Le musée d'histoire Gadagne a sollicité la ville de Lyon dans le cadre d'un marché d'étude et de définition destinée au financement de la visite audioguidée au musée et à la mise en place d'un parcours historique de la ville classée patrimoine Unesco.
Une maquette prototype a été testée en juin 2001 auprès de visiteurs volontaires (public enfants et adultes) pour utiliser leur propre téléphone portable ou des appareils mobiles prêtés pour l'occasion.
Au musée, l'audioguide est envisagé par la conservatrice comme un troisième niveau de lecture par rapport aux supports de médiation en place : le titrage, les textes de certains cartels allongés ou des panneaux génériques. Face à certains objet, l'audioguide permettrait d'aller plus loin dans la contextualisation, dans l'esprit de commentaires " pour en savoir plus ".
Pour la conservatrice Simone Blazy, il n'y a pas lieu de proscrire l'usage du téléphone mobile au musée. Le souci est, au contraire, d'autoriser une continuité des pratiques et des habitudes sociales (liées à la banalisation du téléphone mobile dans la vie quotidienne). Cet aspect est mis en avant comme une volonté d'adaptation du musée favorisant des conditions de visite conviviale : l'utilisation d'outils banalisés générant un climat de familiarité au musée et un sentiment de réassurance dans un lieu qui peut encore apparaître sacralisé pour une partie du public.
Le projet a donc fait l'objet d'une étude économique destinée à :

- évaluer la rentabilité économique à partir de l'atteinte d'un seuil critique d'utilisation de services,
- examiner la possibilité de réutiliser les éléments d'un corpus issu de différentes applications et les économies d'échelle en découlant (mutualisation des ressources),
- rechercher des modalités de financement de numéros d'appel " Culture " nationaux et régionaux bénéficiant de tarification accessible à tous : aujourd'hui, le coût du service Audiotel hors forfait de l'usager, rend prohibitif l'utilisation au musée.

**Technologies envisagées**

Le système Tour O Phone est basé sur un serveur vocal accédant à une base de données (format XML) au travers d'un portail de syndication de contenus.

Les développements technologiques permettront, à terme, de gérer les profils utilisateurs pour proposer une visite à la carte d'un site et apporter des commentaires personnalisés sur des éléments remarquables du patrimoine (personnalisation de la visite).
Le système prévoit la migration de contenus écrits vers un contenu audio avant la personnalisation de cette information en différentes langues pour une diversité de public qui visite la ville.
Par ailleurs le système doit offrir la possibilité de diffuser le contenu répertorié sur un site Internet dans lequel seront à la fois accessibles les commentaires sonores et des séquences vidéos qui viendront compléter une visite virtuelle (partenariat envisagé avec Cité Télévision, qui fait évoluer son activité de diffusion d'informations locales vers celle de producteur de programmes numériques).
Outre l'accès classique depuis n'importe quel point d'accès Internet, un accès privilégié pourra s'effectuer à partir des bornes interactives Cyberdeck implantées dans les lieux publics de l'agglomération.
Sur le plan technologique, Tour O Phone intègre un outil de gestion de contenus XML utilisant une base de donnée relationnelle (Oracle), un outil de gestion des utilisateurs permettant de faire la synthèse de contenu et interfacant le module de localisation du mobile (Nextenso) et un serveur vocal ( Envox/MG2)
Le système final préconisé est celui du téléphone portable doté si possible d'un écouteur main libre pour le confort d'écoute, la facilité d'utilisation des touches de l'appareil, la possibilité, à moyen terme, de lire l'écran tout en écoutant le texte.
Le téléphone sera programmé de telle sorte que l'appel à un numéro défini établisse une connexion avec le serveur vocal pilotant une base de données contenant les informations pertinentes pour le sujet concerné. Le système de diffusion retenu peut être le réseau GSM public, un réseau privé ou un réseau local de bornes interactives propriétaires.

**Perspectives d'usage**

Certaines fonctions sont envisagées au service du musée lui-même.
La gestion de l'inventaire par exemple, avec interfaçage avec les systèmes existants de type Micro Musée et la saisie (et modifications) pour la gestion de l'ensemble des œuvres exposées ou en réserve.
La gestion de documents associés à un ou plusieurs objets du musée, notamment les documents permettant de constituer un site web. Dans un premier temps au moins une photo et un cartel peuvent générer des contenus multimédia minimum.
La gestion des critères de choix autorise la diffusion en différentes langues étrangères et permet de proposer différents parcours commentés en fonction du temps de visite disponible, d'une sélection thématique possible, ou des conditions particulières d'accessibilité (adaptation au type de handicap, le cas échéant).
Concernant l'utilisation par le public, l'accès se ferait par un numéro d'appel spécifique au système puis, par des numéros correspondant aux contextes (visite au musée, visite dans la ville, visite à domicile…) et au champ informationnel concerné.
La technique de l'appel téléphonique permet :

- l'identification du visiteur : numéro, anonyme pour les appels masqués, ou gardé en mémoire pour enregistrer les choix de l'utilisateur et, le cas échéant, reprendre la visite après interruption avec le même identifiant,
- le choix de la langue de l'interface et la diffusion des commentaires en langues étrangères,
- le choix facultatif de différents niveaux de commentaires (degrés d'érudition et durée de l'écoute),
- le choix d'un thème principal (Art, Histoire, Culture…) pour privilégier un type de commentaire sur un objet ou se construire une visite sur un thème,
- le choix d'un mode de visite : un cheminement guidé (indication du prochain objet à aller voir et son repérage dans l'espace du parcours) ou une visite libre (le visiteur compose les numéros des objets commentés rencontrés au fil de son propre parcours).

Depuis septembre 2002, et indépendamment du projet « Tour O Phone », l'Office du Tourisme de la ville de Lyon a mis en place un circuit de découverte des sites historiques de la Ville basé sur l'usage du téléphone mobile.
Lancé à l'occasion des journées du patrimoine, le serveur vocal Lyon City Phone est accessible depuis un téléphone mobile (numéro d'appel : 0892699000), en français et anglais.
Ce serveur vocal offre un commentaire historique par site, avec la possibilité d'approfondir certains sujets à la carte. 10 sites clés du patrimoine lyonnais sont ainsi commentés. Ils ont été choisis pour donner aux visiteurs l'occasion de découvrir des lieux incontournables, caractéristiques mais aussi plus méconnus. La Colline de Fourvière, la place Bellecour et la place des Terreaux sont ainsi les lieux emblématiques retenus. La cathédrale St jean, la place du Change, la place des Céléstins et la place des Jacobins sont annoncées comme des lieux « clés » pour comprendre l'histoire de la ville. Enfin, qualifiées de plus « intimistes », la place Sathonay, la place du Forez et la Place des Cordeliers sont également commentées. Les commentaires ont été conçus par des guides conférenciers de l'Office du Tourisme en partenariat avec le Musée Gadagne. La durée d'une séquence est de 3 minutes, soit pour un coût de 0.34 euros la minute, un tarif d'environ 1 euro par site pour les utilisateurs du service en sus de leurs frais d'abonnement personnels au réseau de télécommunication mobile.

### *Expérimentation du mobiguide développé par France Télécom au musée des Beaux-arts de Lyon*

En partenariat avec l'office du Tourisme de la ville de Lyon, et le musée des Beaux-arts, le département Recherche et Prospective de France Telecom expérimente un nouveau système d'aide à la visite touristique basé sur la mixité des technologies : téléphone mobile et ordinateur de poche. Le système conçu comme un guide touristique communicant est une expérimentation du couple terminal de communication mobile (sans fil) et contenus embarqués sur un micro-ordinateur de poche (pocket pc).

4 fonctionnalités sont envisagées par France Télécom :

- une version électronique d'un guide touristique papier (contenu embarqué, base de données non dynamique)

  Compilation d'informations issues des guides touristiques papier édités par l'Office du tourisme, le CDT, comité départemental du tourisme, le service des pages jaunes de France Télecom, un partenariat avec la société PL multimédia (guide des restaurateurs) et un fond éditorial et photographique propriétaire concernant 1200 sites touristiques (rédigés par des professeurs d'histoire pour la constitution de la rubrique Tourisme du site géré par France Télécom : Voilà.fr)

- un accès en ligne à une base de données d'informations touristiques (téléchargement par connexion au réseau GPRS)
  Avec, en particulier, une fonction City Guide autorisant l'accès à distance à des informations pratiques actualisées en temps réel (météo, horaires et réservations de spectacles etc. …)

- une fonction d'audioguidage dans les musées (en l'occurrence le musée des Beaux-arts de Lyon pour une première expérimentation)

- une fonction de communication à proprement parler avec la possibilité de correspondre avec d'autres terminaux (envoi d'une photo, envoi d'un message SMS sur une messagerie personnelle, connexion téléphonique avec certains services répertoriés, comme le standard du musée par exemple …)

Conçue en trois mois, une version V1 du système fait actuellement l'objet d'une expérimentation à durée limitée (du 16 septembre au 15 novembre). Le protocole de test expérimental est destiné à évaluer l'usage du dispositif à l'échelle d'une visite touristique de la ville de Lyon.

Concrètement, l'appareil est remis gratuitement aux touristes qui se présentent à l'Office du tourisme en échange de leur participation à une enquête sous traitée à la société Ipsos.
Sur place, ce sont des enquêteurs recrutés par Ipsos et formés par France Telecom qui sont chargés d'en faire la promotion auprès des touristes et de les initier au mode d'emploi de l'appareil.
Prêté pour 1 ou deux jours, moyennant le dépôt d'un chèque de caution de 500 euros, les utilisateurs se voient également offerts un bon d'accès au musée (à échanger gratuitement à la billetterie) et un cadeau de remerciement pour leur participation au test (une bouteille de vin ).
A la remise de l'appareil, les utilisateurs s'engagent en effet à répondre à une enquête par questionnaires administrés par les agents Ipsos (passation du questionnaire estimée à ½heure).

A des fins d'expérimentation, deux hôtels de standing du centre ville ont également été retenus comme lieux de distribution des appareils auprès des touristes y séjournant.

Du point de vue de France Télécom, l'objectif de l'enquête concerne le fonctionnement global du dispositif à vocation touristique avec une attention particulière aux modes d'usage effectifs : passage d'une utilisation en extérieur à une utilisation sur site, au musée par exemple, lien entre l'usage des fonctions de communication spécifiques et les fonctionnalités générales du système à vocation plus large de guide touristique.
France Télécom mise sur un seuil de 500 utilisateurs pour tirer un bilan global de l'expérimentation.
Dans ce cadre, les questions relatives à l'usage du mobiguide au musée ne sont donc que partielles : le Service Culturel entend donc mener en parallèle des investigations qualitatives auprès des visiteurs utilisateurs du système au musée. Une étudiante stagiaire du service est chargée de mener des entretiens post- visite selon un protocole d'enquête encore en cours d'élaboration.

Le budget de l'opération n'a pas été divulgué par France Télécom, l'investissement financier étant pour partie assumé en interne par la mobilisation de ressources propres et pour partie sous traité à des prestataires extérieurs.
La production de la réalisation sonore s'est effectuée en interne, par un ingénieur du son basé à Rennes, chargé des enregistrements en français et en anglais (recours à des comédiens professionnels). De son point de vue les enregistrements ont posé quelques problèmes : les textes fournis par le musée sont jugés difficiles à interpréter à l'oral par les comédiens.
Eprouvés pendant les enregistrements, certains commentaires (avoisinant les trois minutes) ont été fractionnés en plusieurs séquences pour maintenir l'attention à l'écoute.
Enfin, des développements informatiques spécifiques ont également été opérés pour autoriser le stockage automatique des actions de l'utilisateur : un système de tracking permettant de savoir précisément le type de consultation effectuée, les fonctionnalités utilisées et les contenus sélectionnés en gardant la trace des manipulations effectives.
La durée totale des enregistrements pour le musée représente 60 minutes d'écoute pour un parcours découverte proposant 40 étapes de visite.

**Technologies convoquées et fonctionnalités d'usage au musée**

L'appareil de type Ipag est un micro-ordinateur de poche (modèle grand-public commercialisé par la marque Compaq), il est doté d'une extension d'accès au réseau téléphonique GPRS, et d'une extension de mémoire sur carte.

L'appareil est doté d'un haut-parleur intégré mais il est prévu qu'il s'utilise avec un casque sous forme d'oreillettes.

Ecran d'accueil : Mobiguide avec le sigle France télécom
Pour lancer la consultation, l'utilisateur doit actionner les touches clavier de l'appareil
Premier écran : affichage à l'écran du menu pour le choix entre 4 accès :
- Lyon off line
- Lyon on line *
- Lyon Mes favoris*
- Mobiguide au Musée des Beaux-arts (affichage du logo du musée)

En bas de l'écran la légende * indique que la fonction nécessite une connexion au réseau téléphonique.

Menu Musée : affichage à l'écran
- en haut : barre de navigation Internet Explorer
- en bas : barre d'outil du navigateur Internet Explorer

Deux choix s'offrent aux utilisateurs :
1. Visiter les jardins en musique : extrait de Maurice Ravel joué par un quatuor qui travaille régulièrement au musée

2. Visiter le musée

Visite du musée avec le mobiguide

A l'écran, un menu propose le choix suivant :
- Info pratiques
- Collections et parcours
- Plan du musée
- Expositions temporaires

Sous la barre de navigation standard Internet explorer, la fenêtre d'affichage dédiée au programme spécifique au musée comprend les icônes de navigation suivantes :
- le symbole d'une maison : pour revenir au point d'entrée (écran d'accueil) dans le menu sélectionné
- Une flèche retour : accès à l'écran précédent
- une boussole (flèches Nord/Est/Ouest/Sud) pour les besoins d'orientation spatiale
  Cette fonction permet à l'utilisateur de se repérer à tout moment dans les espaces du musée. 3 menus défilant lui sont proposés pour repérer l'endroit où il se trouve et situer sa position sur le plan à partir de 3 critères de localisation possibles sont retenus :
    - les éléments dans son champ de vision :
    - les oeuvres : soit, des tableaux et des sculptures, soit seulement des tableaux
    - la période : menu contextuel qui affiche le choix relatif aux précédents critères sélectionnés …
- Une loupe
- Un point d'interrogation : mode d'emploi des différentes icônes du programme (explication des icônes : fonction et outils)
- Une croix pour fermer le programme actif

Menu Collection et parcours

L'utilisateur doit sélectionner le mode de visite qui lui convient, soit :
- Parcours Découverte (correspond à une visite générale du musée centrée sur les œuvres majeures)
- Parcours du musée sur le thème du corps
- Parcours de visite en 1H30
- Parcours de visite en 1H00
- Parcours de visite en 30 minutes avec un critère sélectif par période : fin 19[ième], 20[ème], Chapelle et Antiquité
- Préparer un parcours personnalisé
  Ce dernier choix permet à l'utilisateur de repérer préalablement les œuvres qu'il souhaite découvrir (choix par l'image des œuvres) avec l'option « ajouter à mon parcours ». Ces étapes seront ensuite visualisées par une couleur spécifique (affichage d'un carré rose) sur le plan du musée où la position des œuvres du parcours général s'affiche en blanc.

Parcours Découverte

Par défaut, la consultation se fait en mode plan : une vue en coupe du plan rez-de-chaussée et des deux étages du musée apparaît à l'écran avec la localisation sous forme de boutons (carré blanc) des différentes étapes du parcours proposé : lieux ou œuvres où le visiteur est invité à s'arrêter.

L'alternative d'un parcours en images est également accessible : le parcours s'effectue à partir des reproductions des œuvres que le visiteur fait défiler en activant la touche écran suivant. En bas de l'écran, un triangle clignotant titré sur le plan permet de localiser la position de l'œuvre affichée à l'écran.

Mode plan

Sur le plan général en coupe, un message clignotant est adressé à l'utilisateur : « cliquez sur un étage ». Les titres des étages sont des liens actifs (écran tactile) : le dessin du plan n'est pas une zone active (seuls les titres sont des voix d'accès au contenus correspondant) ce qui peut dérouter l'utilisateur cherchant à cliquer directement sur la zone du plan .

Une fois l'étage sélectionné, le plan correspondant s'affiche à l'écran . Pour le public peu familier des lieux, la représentation cartographique des espaces ne va pas de soi : l'espace de la billetterie en particulier mériterait d'être clairement visible au rez-de-chaussée comme point de repère du début de la visite. Visuellement, le symbole des escaliers et des ascenseurs fournit une indication minimum de l'organisation de l'architecture intérieure du musée qui reste difficile à lire à défaut d'une pré connaissance des lieux.

Sur l'écran affichant le plan de l'étage sélectionné, un nouveau message clignotant s'affiche : « cliquez sur un objet ».
Pour démarrer sa visite, le visiteur doit au préalable repérer sa position relative dans les espaces. La fonction « orientation » lui permet de visualiser la zone du plan où il se trouve : il doit alors cheminer vers la position du premier objet sélectionné et tenter de le repérer dans l'espace.
En cliquant sur le premier carré disponible au rez-de-chaussée : l'écran de consultation s'affiche avec :

- Les icônes de navigation du programme : retour accueil, retour page précédente, orientation, loupe, aide et fermeture du programme
- Un habillage de l'écran spécifique aux espaces visités : code couleur partie haute de l'écran en gris souris foncé, partie basse aux couleurs variables selon les espaces(vert pour la Chapelle … ) utilisé également sur le plan.
- Un carré activable (un clic affiche une croix à l'écran ) assorti du titre de l'étape de visite proposée : titre et le cas échéant, titre souligné avec sous titre : respectivement auteur et nom de l'œuvre ou nom de l'objet et pays d'origine.

  L'utilisateur peut cocher le carré pour garder en mémoire les étapes du parcours effectué : ces croix sont ensuite visibles sur le plan général ou relatif d'un étage visité. Cette fonction reste à l'initiative de l'utilisateur qui peut manquer le recours à cette fonction de suivi de son parcours. Automatiser cet outil après l'écoute ou la consultation d'une fiche pourrait éventuellement contrevenir aux oublis.
- Une fenêtre d'affichage de l'image : vue photographique des espaces ou reproduction d'une oeuvre
- Des boutons de consultation :
  - un casque pour écouter le commentaire audio

    Dans certains cas, une fois lancé le commentaire audio, des boutons de défilement s'affichent : certains commentaires audio ont en effet été découpés en plusieurs séquences d'écoute avec le recours aux touches : arrêt de l'écoute en cours, retour au début du commentaire, accès à la séquence suivante pour écouter la suite du commentaire.

    Soit, deux ou trois morceaux proposés en accès séquentiel, sans toutefois que l'utilisateur n'ait le moyen d'anticiper le nombre de séquences disponibles, ni la nature du commentaire suivant.

    Plus qu'une hiérarchisation systémique des contenus par type d'information, l'accès séquentiel permet de maintenir l'attention en scandant l'écoute des commentaires jugés trop longs (au-delà de 3 minutes). A l'usage, seule la répétition d'un même morceau indique la fin des contenus disponibles.

  - le symbole d'une fiche pour l'accès à un court descriptif écrit (du type cartel )

- un pictogramme représentant un petit personnage au coté d'un rectangle dont les dimensions varient selon la taille relative de l'œuvre exposée (notion d'échelle).
  A noter que ce pictogramme n'est pas actif (représentation figée) ce qui peut dérouter l'utilisateur cherchant à éprouver cette fonction en cliquant à l'écran.

- une barre d'accès permanent au plan
- les barres d'outils du navigateur Internet Explorer en haut et bas de l'écran (dont le haut-parleur pour régler le volume)
- Le rappel en bandeau à gauche du menu actif (par ex : Collection et Parcours »)

L'usage de la fonction loupe pour agrandir l'image est supposé intuitif : en cliquant sur l'image, l'utilisateur déclenche l'affichage plein écran de la reproduction, un nouveau clic permet de revenir à la taille de la vignette initiale. Le recours à cette fonction « zoom » ne va pas de soi et peut en outre être confondu avec le symbole de la loupe (barre de menu du programme) qui donne accès à une toute autre fonction de recherche par critères. Cet outil permet d'afficher les œuvres par (menu défilant) :

- type : soit, architecture, objets d'art, peintures, sculptures
- période : soit, Antiquités, Moyen âge, Renaissance (15 et 16$^{ème}$) 17$^{ème}$, 19$^{ème}$ ou 20$^{ème}$ siècles
- artiste : liste de noms

Les vignettes des reproductions correspondantes à la sélection choisie s'affichent alors à l'écran (défilement par la touche : écran suivant)

**<u>Test du parcours « Découverte » en situation d'usage du mobiguide au Musée</u>**

***Navigation multimédia et suivi du parcours***

Au rez-de-chaussée, la lecture du plan schématique des espaces (avec le message clignotant : « cliquez pour agrandir ») est facilitée par la localisation du jardin et l'entrée du musée. 3 carrés sont affichés correspondant aux trois étapes de visite proposées au rez-de-chaussée. Carrés blancs pour le Parcours Découverte, carrés affichés en rose si ces étapes ont été préalablement sélectionnées par l'utilisateur par le menu « personnalisez votre visite ».

- Sur la droite en entrant, un carré correspond à la première étape de visite : (1) « le Réfectoire » avec deux séquences audio enregistrées.

- Sur la gauche en entrant, deux carrés successifs : (2) le tableau de Prégugin : « l'Ascension du Christ » (deux séquences enregistrées) et (3) L'escalier d'honneur (Thomas Blanchet)

- L'étape suivante (4) est consacrée à l'introduction du Département des Sculptures exposées dans la Chapelle. Cette étape peut être repérée sur le plan en visualisant sa position relative par rapport à l'escalier : toutefois, les visiteurs ne doivent pas le gravir jusqu'au palier du premier étage mais à mi hauteur, ne pas manquer de repérer l'accès à la chapelle (orientation avec le recours à la signalétique générale en lien avec le titre affiché à l'écran).

- Dans la Chapelle, le visiteur pourra s'arrêter devant la sculpture « La tentation du christ » d'Auguste Rodin (5) qu'il doit au préalable repérer visuellement dans les espaces. Au centre de l'écran (fond d'écran gris pour la partie haute, fond d'écran vert pour la partie basse) la reproduction de la sculpture s'affiche en incrustation (le mode contours découpés mériterait une définition de meilleure qualité ).

  Le recours au plan permet de situer la zone de l'espaces recherché mais, en dépit du pictogramme indiquant approximativement le rapport d'échelle de l'œuvre recherchée la taille de la sculpture concernée reste difficile à anticiper parmi l'ensemble des sculptures exposées.

En salle, à proximité du cartel, une vignette spécifique affiche le symbole du casque et le terme mobiguide (logo aux couleurs orangées de France Télécom) permettent au visiteur de repérer l'œuvre inclue dans le parcours audioguidé.

En cliquant sur la zone représentant une petite fiche écrite, un cartel s'affiche à l'écran avec en l'occurrence la date de réalisation (avant 1900) le matériau (marbre ) et les dimensions de l'œuvre. Affiché en salle, le cartel de l'œuvre est plus précis (oeuvre prêtée pour l'exposition au Luxembourg).
A noter que l'utilisateur doit nécessairement fermer la fenêtre d'affichage de la fiche à l'écran (nouveau clic sur l'icône) pour poursuivre la visite en passant à l'écran suivant : cette touche est masquée par l'affichage de la fenêtre. Il est possible de consulter la fiche sans interrompre le commentaire, en revanche, le recours au plan interrompt l'écoute.

- L'étape suivante est une présentation du département Antiquité (6) : pour y accéder, le visiteur doit quitter la Chapelle et monter l'escalier jusqu'au deuxième étage : le repérage de la signalétique générale du musée peut permettre à l'utilisateur de faire l'économie de l'accès au plan.
  A l'écran le code couleur change : découpée à mi-hauteur, la partie basse de l'écran apparaît en rouge sombre.

- (7) Porte de temple, Egypte.
  Affichage d'une photo à l'écran qui s'avère inversée (gauche/droite) par rapport à la vue réelle
  Le symbole du casque n'apparaît pas à l'écran : pas de commentaire audio proposé, seule la fiche signalétique est accessible sans fournir toutefois d'autres précisions que celles du cartel affiché en salle
  En salle, sur le cartel, le logo mobiguide est affiché (sans casque) comme repère d'une œuvre inclue dans le Parcours Découverte.

- La pièce suivante (8) « Tête de jeune Egyptien » de petit format est difficile à repérer dans les espaces. Le recours au plan permet de visualiser la zone concernée mais il reste difficile de localiser la pièce à l'intérieur d'une des vitrines. A l'écran, le pictogramme indiquant le rapport d'échelle ne permet guère d'anticiper la taille très réduite de la pièce (degré de précision insuffisant).

- Le repérage de la pièce suivante : (9) « Bas Relief, Palmyre », nécessite le recours au plan (opération répétée fastidieuse) qui localise la salle mais non la position relative de ce bas relief parmi les objets exposés. Pas de commentaire audio proposé.

- Pour repérer l'œuvre suivante : (10) Koré archaï que, Grèce, l'indication du pays permet de faire l'économie du recours au plan en se référant à l'organisation générale des espaces par régions géographiques signalées en salle (-salle 12-). Cette indication contextuelle pourrait servir de repère à l'usage du mobiguide en situation de visite.
  L'écoute de ce commentaire bénéficie en outre de la présence bienvenue d'un banc qui permet de s'asseoir tout en contemplant la pièce. Sur le socle de la vitrine, le symbole du mobiguide (de format plus réduit) apparaît.

- (11) Cratère en cloche, Italie.
  Pas de commentaire audio
  La lecture de la fiche ne fournit pas d'indication sur l'usage de l'objet.
  Le logo mobiguide est apposé sur le cartel regroupé de la vitrine.

- Pour l'étape suivante : (12) « Objet d'art, présentation du Département », le code couleur de l'écran change : partie basse en vert (avec reprise de ce code couleur sur le plan). Une photographie est affichée (vue de l'enfilade des salles).

- Dans cette même salle, un objet sera commenté : (13) « Jongleur, France ». Repérage visuel grâce au logo symbole de l'audioguide sur le cartel affiché en salle
  Ce commentaire d'objet est l'occasion d'un renvoi vers l'ensemble des objets présentés dans la salle, en référence aux couleurs chatoyantes d'usage au Moyen Âge.

- Pour l'étape suivante : (14) « Triptyque médiéval, Nord de la France », l'affichage à l'écran de l'image est trompeur : le pictogramme renseignant l'échelle de l'objet ne permet pas d'anticiper le décalage visuel : il s'agit d'un petit objet présenté dans une vitrine thématique signalée en salle par un cartel regroupé « ivoires gothiques ».
  Le recours au plan renvoie sur une zone de l'espace mais ne suffit pas au repérage immédiat en situation de visite des salles concernées : la mention des indications signalétiques pourrait servir d'indice : le passage dans l'espace Ivoire et Orfèvreries (5 – 16ème) signalé en salle sur les cloisons d'accès permettrait de situer plus précisément la position de l'objet.

- (15) Plat à Marli chantourné
  Pas de commentaire audio.

- Le commentaire général de la salle consacrée aux collections numismatiques : (16) « Le médaillier, René Dradel, architecte » pointe sur les « surprenantes monnaie gauloises aux images surréalistes » : mais confronté à un ensemble de vitrines indistinctes, le visiteur peine à les repérer (prévoir une indication sommaire : par exemple : 3ème rangée, dernière vitrine à droite).

- Dans la vitrine du fond un petit pot de terre déverse des pièces : c'est « Le trésor des Terreaux » (17), découvert en 1993 lors du creusement d'un parking sous la place des Terreaux. A l'écran cependant, la reproduction photographique ne correspond pas à l'exemplaire exposé.

- L'objet suivant : (18) « Buste de femme, France » s'avère facile à repérer avec le recours au plan, le logo du mobiguide est en outre bien visible sur le cartel en salle (Pas de commentaire audio).

- Une logique de consultation adoptée depuis le début du parcours consiste à rechercher l'objet en salle avant toute chose, à la vue de sa reproduction à l'écran. La pièce : (19) « Bernard Palissy, bassin en forme de nacelle » s'avère introuvable. Le recours au plan fournit fortuitement l'indication manquante : en cliquant sur la position de l'objet (icône carrée) pour revenir à l'image un message en roll-over apparaît précisant que cet objet est actuellement en prêt. De fait, consulté après coup la fiche relative à l'objet mentionne également cet état de fait qui gagnerait cependant à être affiché d'emblée dès l'apparition de l'image à l'écran.

- L'objet suivant : (20) « Bol à thé, Japon » ne bénéfice par de commentaire audio.
  L'absence de tout commentaire ouvre sur une interrogation sous-jacente sur le choix de ce bol dans le parcours. A l'usage du mobiguide en situation de visite, ce sont les critères de la sélection proposée qui peuvent manquer : en quoi ce bol est-il plus important qu'un autre, un exemplaire à coté par exemple ?

- (21) Emile Gallé, France
  Pas de commentaire audio
  Consultation de la fiche à l'écran : date, matières et techniques d'application, dimensions

Cet objet est exposé dans une vitrine portant mention sur un cartel collectif du regroupement proposé : le Verre « Art Nouveau »
De même, le statut de cet objet dans la sélection du parcours découverte est source d'interrogation : cet objet est-il représentatif de ce courant ? Celui là plutôt qu'un autre ?
L'usage du mobiguide est en deçà du potentiel de renseignements disponible en salle : la signalétique précise ainsi la nature des mouvements artistiques concernés : Art Nouveau, Art Déco.
A cet égard, l'usage exclusif du l'audioguide serait pénalisant par rapport à une visite sans audioguide : le visiteur peut légitimement s'attendre à une formation du regard : se familiariser avec les objets Art Déco par exemple …

- L'étape de visite suivante commente l'Escalier dit « Puvis de Chavannes » (22).

- Pour l'étape de visite suivante : (23) « Peintures, présentation du Département », l'écran affiche une vue de la première salle du département des peintures et un nouveau code couleur apparaît (fond d'écran en partie bleu).
Consulté sur le palier, c'est-à-dire, avant d'entrer dans le département des peintures, le choix de la prise de vue manque d'efficacité : la photographie de la salle est une vue interne des espaces qui ne sont pas clairement visibles depuis l'arrivée en haut de l'escalier
A noter que le commentaire audio est découpé en deux séquences d'écoute : la durée du second morceau décontenance (elle est de fait très courte) et elle clôture le commentaire par l'évocation des périodes du 19$^{ème}$ et 20 siècles alors même que l'étape suivante est dédiée à une peinture datée de 1500 (effet de hiatus de transition dans la continuité de la visite).

- (24) Quentin Metsys, Vierge à l'enfant entourée d'ange.

- (25) Véronèse, Bethsabée au bain.

- (26) Franco De Zurbaran, Saint François
Pas de commentaire audio.
Le tableau n'est pas présent en salle : indication fournie par l'accès au plan (prêt jusqu'en juin 2003).

- (27) Pierre-paul Rubens, Saint Dominique et Saint François … [protégeant le monde] : titre trop long n'apparaît pas en entier à l'écran.

- (28) Salon des Fleurs, ouvertures en 1815
Ici, le code couleur du fond d'écran change : image incrustée sur un fond violet.

- (29) Antoine Berjon, fruits et fleurs.

- (30) Antonio Canova, les trois grâces
Pas de commentaire audio
Une erreur : le message suivant est affiché : Sculpture prêtée jusqu'en décembre ( 2002 ? ) alors que la sculpture est bien présente en salle.

- (31) Théodore Géricault, la Monomane de l'envie.

- (32) Camille Corot, l'Atelier. Pas de commentaire audio.

Cette étape clôture le parcours des espaces de visite consacrés à la peinture jusqu'au 19$^{ème}$ siècle. Le cheminement naturel est interrompu ici sans que le recours au plan ne permette au visiteur de se repérer pour atteindre les salles du 20$^{ième}$ siècle. Au sortir de ces premières salles, un escalier se présente (non signalé sur le plan) et mène à un espace en surplomb (salle

de la Lanterne) dans la salle du 20ème. Désorienté, le visiteur devra redescendre pour accéder à l'étape de visite suivante et continuer le Parcours Découverte. Un autre mode d'accès plus naturel est-il prévu ?

- (33) Claude Monet, Mer agitée à Etretat
  Pas de commentaire audio.
  Le tableau vient de quitter le musée pour être prêté
  (indication encore non actualisée pour le mobiguide)

- (34) Paul Cézanne, Baigneurs
  Pas de commentaire audio

- (35) Paul Gaugin, Nave Nave Mahana

- (36) Manet, Jeune Femme à la Pèlerine

- (37) Jawlensky, tête de femme Méduse.

- (38) Henri Matisse, modèle allongé, robe blanche
  Pas d'image à l'écran : « droits de reproduction réservés »

- (39) Pablo Picasso, femme assise sur la plage
  Pas d'image à l'écran : « droits de reproduction réservés »

- (40) Bacon, étude pour corrida, num 2
  Le commentaire renvoie le visiteur vers une œuvre à proximité : « Carcasse de viande et oiseau de proie ».

***Stratégies de visite audioguidée avec le mobiguide***

Au total, 27 commentaires sonores sont proposés dans le cadre du Parcours Découverte proposant 40 étapes de visite : 13 oeuvres justifiant l'attention des visiteurs ne sont pas commentées, mais seulement documentées d'une fiche écrite de type cartel.

Centré sur les chefs d'œuvres de la collection, le Parcours Découverte joue implicitement sur le registre du conseil de visite basé sur une sélection pré-déterminée en ce sens. C'est le cas en particulier pour les œuvres du parcours qui ne sont pas commentées mais que l'usage du mobiguide permet de repérer. La médiation n'intervient en réalité que pour certaines œuvres ou étapes commentées, une entière autonomie étant par ailleurs requise pour les étapes simplement signalées.
A l'usage, l'absence de commentaire audio peut générer une frustration légitime renforcée par l'absence d'explicitation de ce parti pris.
Jouant des deux registres : aide à la visite (par la prescription d'un parcours) et outil d'aide à la contemplation et à l'interprétation (par le développement de commentaires audio conséquents), l'usage du mobiguide nécessite une double posture de réception qui gagnerait à être clairement énoncée.

En outre, le recours aux fiches écrites ne fournit pas d'autres indications que celles disponibles en salles au cartel. La redondance des supports (lecture des cartels en salle et consultation à l'écran de la fiche écrite) concourt au sentiment d'une opération un peu vaine en situation d'usage. C'est davantage la complémentarité des supports (signalétique de la muséographie et audioguide) qui est au contraire anticipée. Dans le même esprit de complémentarité, le lien effectif entre les commentaires du mobiguide et l'organisation muséographique pourrait être renforcé : ainsi par exemple, la référence aux mouvements Art déco, Art Nouveau signalés en salle justifierait un niveau de commentaire contextuel spécifique.

A l'usage, deux stratégies de visite sont en théorie possible :
- le visiteur chemine librement au sein des salles du musée et utilise le mobiguide à l'occasion : lorsqu'il relève qu'une des œuvres rencontrées au hasard de ses déambulations s'avère commentée comme un chef d'œuvre inscrit au Parcours découverte.
- Le visiteur détermine son cheminement à partir de l'usage du mobiguide qui dessine un parcours de visite à l'échelle du musée.

Dans le premier cas, l'usage du mobiguide est facultatif : le rapport spontané à l'espace et à l'attractivité des œuvres ne doit pas être concurrencé par l'utilisation de l'appareil qui doit rester optionnel. Compte tenu de la taille des collections, il s'avère délicat de repérer visuellement le logo du mobiguide dans les salles du musée : le visiteur pourra aussi bien manquer une œuvre inscrite au Parcours Découverte. La consultation des plans à l'écran s'avère fastidieuse à l'usage dans le cadre d'un recours ponctuel à l'appareil destiné à savoir si dans telle salle une oeuvre ou un objet sera commenté. Un guide papier pourrait être utile pour les visiteurs souhaitant visiter librement les collections et utiliser le mobiguide à l'occasion.

Cette stratégie, fondée sur le libre choix du visiteur, reste cependant quelque peu contradictoire avec le principe sous jacent d'une pré-sélection déjà opérée par le musée pour le Parcours Découverte. Centrée sur une sélection personnelle du visiteur, la portée de l'offre devint problématique avec de fait le sentiment de la rareté d'accès possible aux commentaires. Pour être optimale, cette stratégie de visite nécessiterait d'augmenter sensiblement le volume des œuvres commentées pour une visite plus exhaustive à l'échelle du musée (avec au moins systématiquement une étape proposée par salles et, dans l'idéal, une présentation succincte de chacun des espaces ). Ce faisant, l'usage du mobiguide s'éloignerait du parti pris d'une visite orientée sur les seuls chefs d'œuvre du musée.

Dans le second cas, l'usage systématique du mobiguide gouverne les déplacements des visiteurs guidés par le plan. L'acquisition des codes de lecture des plans n'est pas immédiate. Au fur et à mesure de la visite, une certaine reconnaissance du type de représentation spatiale s'opère mais l'évaluation de l'efficacité de l'aide à l'orientation mériterait cependant d'être menée à des fins de rémédiation éventuelle.
Compte tenu de l'offre proposée, nécessairement limitée dans le cadre de l'expérimentation du parcours, de nombreux espaces sont de fait traversés sans qu'aucune étape de visite ne suggère au visiteur de s'y arrêter. A l'usage, le mode plan, et l'affichage à l'écran des reproductions des œuvres constituent un appel fort à la poursuite du parcours (qui peut vite s'apparenter à un jeu de piste). Le visiteur se contentant de cheminer d'une étape à l'autre adoptera un rythme de visite calé sur le repérage des œuvres inscrites au parcours : ce faisant, il sera amené à parcourir rapidement de nombreux espaces sans s'y arrêter ce qui concourt au sentiment d'une visite « au pas de course » quand bien même le temps passé effectif avoisinerait la durée moyenne de visite observée au musée.

Pour finir, signalons que les commentaires sonores[7] retenus dans le cadre de cette expérimentation sont extraits du corpus de textes élaborés par le Service Culturel pour la réalisation d'un audioguide « classique » destiné à la visite des collections permanentes (sur le fond, se reporter aux préconisations formulées dans ce contexte[8]).

[7] Pour un aperçu de la nature de ces contenus, voire annexe
[8]Voire première partie de ce rapport : études de cas / démarche de conception de l'audioguide au musée des Beaux-arts de Lyon.

# Annexes

# Annexe 1 : Objets et œuvres commentés au Musée des Beauxarts de Lyon (projet d'audioguidage)

- **Sculptures**
  1. Caï n et sa Race Maudits de Dieu, Antoine Etex, 1832-39
  2. Monuments aux morts, Albert Bartholomé, 1895-99
  3. La tentation de Saint Antoine, Auguste Rodin, avant 1900

- **Antiquités**
  1. Cercueil de Anou-Iker, Egypte
  2. Fragment de linteau du temple de Sésostris 1er, Egypte
  3. La porte de Ptolémée IV du temple de Medamoud, Egypte
  4. Modèle en bois : l'audience du maître, Egypte
  5. Stèle de Ptahmes, Egypte
  6. Tête de jeune homme, Egypte
  7. Porteur d'outre de Persepolis, Egypte
  8. Buste de Palmyrenienne, Syrie, Palmyre
  9. Koré, Grèce
  10. Miroir à pied, Grèce
  11. Hydrie des mystères d'Eleusis, Grèce
  12. Ciste de Preneste, Italie
  13. Mercure, Italie

- **Objets d'art**
  1. Jongleurs, Berry, Troisième quart du XIIème siècle
  2. Triptyque en ivoire, Nord de la France, vers 1260-1270
  3. La vierge à l'enfant, Ile-de-France, milieu du XIVème siècle
  4. Prédelle du jugement dernier, Allemagne, vers 1520
  5. Elément d'un cénotaphe de Baybars Ier, Syrie, vers 1277
  6. Ange et Vierge de l'Annonciation, Italie, milieu du XIV siècle
  7. Saint Jean Baptiste, Mino da Fiesole, vers 1475-1478
  8. Assiette hercule et Cacus, Urbino, 1533
  9. Buste de Femme en médaillon, France, 1535
  10. Bassin en forme de Nacelle, Bernard Palissy, seconde moitié du 16ème siècle
  11. Retable, Limoges, vers 1600
  12. La collection Raphaël Collin, Céramiques extrêmes-orientales,
  13. Mobilier de chambre, Hector Guimard, 1909-1912

- **Peintures :**
  1. L'Ascension du Christ, Pérugin, 1495-1498
  2. Bethsabée au bain, Véronèse, vers 1575
  3. La circoncision, Guerchin, 1646
  4. Saint François, Francisco de Zurbaran, 17ème
  5. La crucifixion, Simon Vouet, vers 1636-37
  6. Saint Dominique et Saint François protégeant le monde, Rubens, vers 1618-1620
  7. La lapidation de Saint Etienne, Rembrandt, 1625
  8. La Dame de charité, jean Baptiste Greuze, vers 1772-75
  9. Juliette Récamier, Joseph Chinard, 1805-1806
  10. Fruits et Fleurs dans une corbeille d'osier, Antoine Berjon, 1810

**11.** Un Tournoi au XIV° siècle, Pierre REVOIL, 1812
12. La Monomane de l'Envie ou La Hyène de la Salpêtrière, Théodore Gericault, vers 1822
13. Les dernières paroles de l'Empereur Marc Aurèle, Eugène Delacroix, 1844
14. Le poème de l'âme, Louis Janmot,1854-1892
15. La Lecture, Henri Fantin-Latour, 1877
16. L'Atelier, Jean-Baptiste Camille Corot
17. Mer agitée à Etretat, Claude Monet, 1883
18. Nave nave Mahana, Paul Gaugin, 1896
19. Violon, Georges Braque, 1911
20. Tête de femme Méduse, Alexeï von Jawlensky, vers 1636-1637
21. Modèle allongé, robe blanche, Henri Matisse, 1946
22. Femme assise sur la plage, Pablo Picasso, 10 février 1937
23. Etude pour une corrida, n° 2, Francis Bacon, 1969

## Annexe 2 : Expérimentation de l'usage du mobiguide au Musée des Beaux-arts de Lyon : Parcours « Découverte »

- (1) « Le réfectoire » avec deux séquences enregistrées : la première introduit aux fonctions de ces salles de l'ancien couvent et fait référence au style baroque du décor, aux sujets religieux chrétiens des sculptures et peintures. La seconde séquence commente les toiles du réfectoire : la Cène, et la Multiplication des pains, œuvres de Pierre Louis Crétey, peintre lyonnais et les sculptures de Simon Guillaume.
- (2) le tableau de Prégugin : « l'Ascension du Christ » avec deux séquences enregistrées : commentaire sur la scène et la composition des deux tableaux qui faisaient partie d'un ensemble composé à l'origine de 15 panneaux, témoignage de la renaissance italienne ; le second insiste sur la composition qui annonce le style classique et relate l'histoire de l'œuvre réquisitionnée par Napoléon.
- (3) L'escalier d'honneur (Thomas Blanchet)
  Le commentaire débute sur l'ancien statut de cet escalier qui accueillait les invités importants du couvent des Dames de Saint Pierre et situe le travail Thomas Blanchet, célèbre architecte-décorateur du 17ème siècle. Le visiteur est ensuite invité à se déplacer pour contempler du rez-de-chaussée, et en se plaçant au centre, le décor et l'organisation du plan carré au sol fonctionnel et symbolique : ouverture sur le ciel, mouvement circulaire et ascendant, invitant le corps et le regard à s'élever vers la décoration de la coupole qui ouvre enfin l'esprit jusqu'au ciel, le divin. Le commentaire se termine par une appréciation de l'esthétisme de l'ensemble, caractéristique du style baroque.
- (4) Cette étape de visite est consacrée à l'introduction des espaces d'exposition situés dans la Chapelle : une séquence enregistrée commente la vocation muséographique actuelle (sculptures du 18e, 19e et début du 20e siècle) et l'ancien usage du lieu, ses transformations successives (porche du 12e siècle en style roman, le baptistère du 18e siècle). La présentation générale annonce l'organisation des espaces de la Chapelle : à l'Ouest, l'influence de l'antiquité gréco-romaine et le style néoclassique, au centre, le style caractéristique de l'esprit romantique, et dans le chœur et les chapelles adjacentes, une variété de styles d'auteurs singuliers.
- (5) Auguste Rodin, La tentation du Christ. Pour cette sculpture la séquence est découpée en trois morceaux d'écoute : le commentaire débute sur la forme de la sculpture présentant 3 états du travail de la taille de marbre, l'interprétation de la représentation décrite. La séquence suivante du commentaire traite du thème de la tentation de Saint Antoine et invite à se questionner. La dernière séquence aborde les techniques utilisées par l'artiste et l'originalité de la démarche de Rodin (outils concourent au sentiment et à l'expression).
- (6) Antiquité, présentation du département. Le commentaire annonce les salles qui vont suivre : fresque historique, de l'Egypte antique jusqu'au 20e siècle, chronologique avec les premières salles et galeries présentant la collection archéologique de l'Égypte antique, puis les objets du Proche et Moyen Orient, ceux de la Grèce ancienne et enfin, la collection d'antiquités étrusques et romaines.
- (7) Porte de temple, Egypte
  Le symbole du casque n'apparaît pas à l'écran : pas de commentaire audio proposé, seule la fiche signalétique est accessible sans fournir toutefois d'autres précisions que celles du cartel affiché en salle
- (8) Commentaire suivant : Tête de jeune Egyptien.
  Une seule séquence enregistrée commente la fonction de l'objet qui appartenait sans doute à une petite statuette, mais peut aussi être identifié comme un décor de harpe et renvoie au manche de cet instrument exposée dans vers la vitrine de droite. La datation de l'objet représentatif de la période d'apogée de l'art du Nouvel Empire, entre 1400 et 1330 avant J-C fait référence aux règnes d'Aménophis III et Toutankhamon, puis le commentaire est descriptif : adolescent coiffé d'une perruque courte … , visage, aux traits fins … grands yeux … la disparition des matériaux d'incrustation imitant l'iris … l'expression sereine).
- (9) Bas Relief, Palmyre.

Pas de commentaire audio proposé.

- (10) Koré archaïque, Grèce.
  Une seule séquence d'écoute : le commentaire débute sur l'histoire de l'identification de cette statue dont on ignore les sources : tour à tour une Isis gauloise, Astarté, Aphrodite... origine attestée en 1935 grâce aux travaux d'un archéologue. Ensuite (seulement) le terme Koré est explicité : image de jeune fille consacrée à la déesse Athena. Le commentaire évoque ensuite la position de la sculpture : conventions de la sculpture archaïque de la seconde moitié du 6ème siècle avant J.-C, la finesse des traits du visage et le soin apporté au traitement du vêtement. Vêtement et parure sont ensuite décrits dans le détail : chiton, à la mode ionienne … manteau plissé en laine appelé himation … coiffée d'un polos incisé de fleurs de lotus et de palmettes … boucles d'oreilles. Puis les indices fournis par des éléments manquant (bras gauche, bas des jambes, la couleur d'origine) ouvrent sur une interprétation de sa place, il y a plus de 2500 ans avec d'autres sculptures, dans les temples de l'Acropole d'Athènes.
- (11) Cratère en cloche, Italie.
  Pas de commentaire audio
- (12) Objet d'art, présentation du Département.
  Une seule séquence est enregistrée : commentant le passage du département des Antiquités à celui des “ objets d'art ” datés du 8ème siècle au 20ème siècle. Le commentaire annonce la nature de la collection : objets du quotidien ou fragments de décors, traces d'architecture religieuse ou profane... et les cultures et civilisations concernées : Moyen Âge Chrétien et Islamique, décors de la Renaissance européenne, céramiques d'Extrême Orient, mobilier de l'Art Nouveau et tapisseries, émaux, ivoires, faïences.
- (13) Jongleur, France.
  Le commentaire débute par la description détaillée de la posture du personnage, soumis au cadre architectural caractéristique de l'art roman de la fin du 12è siècle. La nature de fragment d'architecture et sa provenance (portail d'une église romane à Bourges) sont ensuite commentés (portails d'église avec des motifs faisant référence aux métiers, aux saisons, aux signes du zodiaque, incluant ainsi la vie terrestre et cosmique) avec le symbole de la porte qui représente le passage du monde profane au monde sacré.
  Ce commentaire d'objet est l'occasion d'un renvoi vers l'ensemble des objets présentés dans la salle, en référence aux couleurs chatoyantes d'usage au Moyen Âge. Le style de l'objet est comparé au décor sculpté de la basilique de Vézelay et renvoie à la sculpture bourguignonne en général. Pour finir, commentaire signale pour la mention d'une inscription (caractères arméniens) interprétée comme le signe d'influences orientales au cours du Moyen Âge en France.
- (14) Triptyque médiéval, Nord de la France
  Le commentaire débute sur la fonction d'usage de l'objet, support à la prière que les riches croyants du Moyen Âge pouvaient ainsi transporter avec eux, grâce à leur petite taille, explicative des sujets religieux sculptés ou peints dans les églises. Il précise ensuite la date et l'origine de sa fabrication. Le commentaire décrit ensuite précisément la scène représentée : la partie centrale en haut (le Christ assis sur un trône et montrant ses blessures au cœur, aux mains et aux pieds) avec de part et d'autre, deux anges et la symbolique des instruments qu'ils tiennent : la croix, et la lance (la Passion), le « registre inférieur » (terme non vulgarisé) avec la Vierge Marie, Jésus enfant et deux anges ; les volets latéraux, où des épisodes de la vie de Marie et de Jésus-Christ peints à l'or sont décrits.
  La facture de trois bandeaux imitant des pierres précieuses renvoie sur une pratique plus générale : les ivoires précieux étaient souvent rehaussés d'orfèvrerie.
  En fin de commentaire, les éléments caractéristiques du style gothique sont énoncés : élégance des silhouettes allongées … la finesse des visages et le cadre architectural.
- (15) Plat à Marli chantourné
  Pas de commentaire audio.
- (16) Le médaillier, René Dradel, architecte.
  Le commentaire général de la salle consacrée aux monnaies pointe sur les « surprenantes monnaie gauloises aux images surréalistes » : mais confronté à un ensemble de vitrines

indistinctes, le visiteur peine à les repérer (prévoir une indication sommaire : 3ème rangée, dernière vitrine à droite par exemple)

- (17) Le trésor des Terreaux, Médaillier
  Dans la vitrine du fond un petit pot de terre déverse des pièces : c'est le Trésor, découvert en 1993 lors du creusement d'un parking sous la place des Terreaux, cette somme d'argent ait été abandonnée ou cachée en pleine guerre de Cent ans, vers 1360.
- (18) Buste de femme, France
  Pas de commentaire audio
- (19) Bernard Palissy, bassin en forme de nacelle
  Objet actuellement en prêt.
- (20) Bol à thé, Japon (19)
  Pas de commentaire audio
- (21) Emile Gallé, France
  Pas de commentaire audio
- (22) Escalier dit « Puvis de Chavannes »
  Commentaire en deux séquences enregistrées : la première fait référence à l'œuvre de l'architecte Hirch qui contribua à l'aménagement des jardins et du musée au 19$^{ième}$, avec une citation d'un ancien conservateur concernant l'escalier. La séquence suivante commente le décor au premier étage du peintre Puvis de Chavanne avec l'évocation personnifiée de la Saône et du Rhône, le décor du deuxième étage hommage à la Grèce des origines, aux fresques italiennes de la fin du moyen âge, et enfin la paysage et la présence des muses
- (23) Peintures, présentation du Département
  Le visiteur est introduit à la portée de la collection, riches de plus de 1000 œuvres et à l'organisation chronologique du département où toutes les époques sont représentées : diversité de techniques, de supports et de styles témoins d'une époque ou d'un artiste, diversité des formats en partie liés au principe des commandes : petits formats pour le intérieurs privés, grandes compositions pour les églises.
  A noter que le commentaire audio est découpé en deux séquences d'écoute : la durée du second morceau décontenance ( elle est de fait très courte) et elle clôture le commentaire par l'évocation des périodes du 19$^{ème}$ et 20 siècles alors même que l'étape suivante est dédiée à une peinture datée de 1500).
- (24) Quentin Metsys, Vierge à l'enfant entourée d'ange
- (25) Véronèse, Bethsabée au bain
  Le commentaire est découpé en deux séquences : la première commente les deux scènes représentées (style descriptif détaillant la composition du tableau), la seconde évoque le contexte de réalisation de la peinture probablement inspirée de l'histoire de Bethsabée tirée de l'Ancien Testament. Le récit de cette histoire est ensuite commenté en lien avec la représentation du tableau qui ouvre sur une nouvelle interprétation : sous la scène biblique, sans doute adaptée par le peintre à la demande de son client, pourrait se cacher la représentation d'un sujet privé relaté.
- (26) Franco De Zurbaran, Saint François
  Pas de commentaire audio.
  Le tableau n'est pas présent en salle (prêt jusqu'en juin 2003).
- (27) Pierre-paul Rubens, Saint Dominique et Saint François protégeant le monde.
  Deux séquences enregistrées : la première est très brève (contexte de la commande et destination de cette composition monumentale pour l'église des moines dominicains d'Anvers), la seconde décrit précisément la scène et les différents personnages représentés, replacés dans le contexte politique et religieux de l'époque (la guerre de Trente ans en l'Europe, l'enjeu des images fortes destinées à convaincre les hommes de cesser la violence ; la lutte contre le Protestantisme par l'Église catholique).
- (28) Salon des Fleurs, ouvertures en 1815
  Le commentaire audio explique l'existence de ce salon lié l'industrie de la soie lyonnaise et à l'école de peintures des Beaux-arts située dans le bâtiment où d'illustres artistes français mais également flamands et hollandais y furent présentées.

- (29) Antoine Berjon, fruits et fleurs
  Le peintre est présenté comme le plus célèbre des peintres de fleurs lyonnais et la composition caractéristique de son style. Le commentaire insiste sur la perfection technique de la composition en trompe l'œil dont la vocation est avant tout pédagogique.
- (30) Antonio Canova, les trois grâces (27)
  Pas de commentaire audio
  Une erreur : le message suivant est affiché : Sculpture prêtée jusqu'en décembre ( 2002 ? ) alors que de fait la sculpture est présente en salle …
- (31) Théodore Géricault, la Monomane de l'envie
  Le commentaire débute sur la description de la scène et la technique et le style expressif employé. Puis, le tableau est replacé dans son contexte : série de dix portraits de fous peint vers 1822 (dont il ne subsiste que cinq exemplaires), vision romantique et réaliste de Géricault, ami du docteur Georget, chef du service des aliénés de l'hôpital de la Salpetrière à Paris (l'un des médecins à l'origine des profonds changements du statut des malades mentaux au sein de la société du $19^{ème}$ siècle).
- (32) Camille Corot, l'Atelier
  Pas de commentaire audio
- (33) Claude Monet, Mer agitée à Etretat
  Pas de commentaire audio.
  Le tableau vient de quitter le musée pour être prêté
- (34) Paul Cézanne, Baigneurs
  Pas de commentaire audio
- (35) Paul Gaugin, Nave Nave Mahana
  Le commentaire commence opportunément par expliciter le titre Nave Nave Mahana, qui signifie Jours délicieux dans la langue maori des tahitiens et cite un extrait du journal Gauguin En référence à la biographie de Gauguin le commentaire situe ce travail (second et dernier séjour à Tahiti où il mourra) au centre de ses préoccupations sur la destinée humaine. Le tableau est décrit en contre point comme un instant d'éternité, entre paradis et enfer : composantes paradisiaques du paysage mais l'atmosphère pesante … visages emprunts de gravité … les corps lourds malgré la sensation d'apesanteur … sentiment de malaise sourd malgré la chaude lumière des couleurs.
- (36) Manet, Jeune Femme à la Pèlerine
- (37) Jawlensky, tête de femme Méduse
  Deux séquences sont enregistrées : la première décrit le visage qui attire et repousse à la fois en commentant l'association des couleurs pures et complémentaires et le cadrage serré autour du masque. La référence à la méduse est ensuite explicitée : puissance du regard évoquant le pouvoir terrifiant de Méduse, la plus belle des Gorgones grecques anciens qui pétrifiait les hommes qui osaient la regarder en face. Le commentaire prolonge l'analogie « tout comme elle, la peinture possède un pouvoir de fascination d'une intensité rare » et renvoie au pouvoir des icônes que les orthodoxes vénèrent (simplicité des rapports et des lignes, présence/absence d'une face). La seconde séquence élargit le commentaire au thème du visage traité par l'artiste d'origine russe marqué dans son enfance par la vision d'une icône de la Vierge dans une église polonaise.
- (38) Henri Matisse, modèle allongé, robe blanche
  Le commentaire relève les couleurs vives du tableau qui semblent éclairer l'espace de la salle et permet de le saisir tout entier du regard. La description formelle de la composition invite à porter une attention sur la posture de la femme allongée orientée vers la lumière; son buste en forme de cœur, est interprété « comme un caillou jeté à l'eau et qui provoque des ondes successives ». Le commentaire invite aux questionnements ouverts par la scène représentée puis renvoie vers la biographie de Matisse qui au lendemain de la second guerre met en œuvre dans sa peinture une nouvelle conception de l'espace défini par les seules ressources de la couleur, confirmant certaines lignes en noir après coup. En référence à un film restituant le travail du peintre sur ce tableau, le commentaire pointe sur l'apparente simplicité contrastant

avec la lenteur du processus de création décrit comme les gestes d'un peintre, d'un dessinateur et d'un sculpteur (techniques des gouaches découpées) .

- (39) Pablo Picasso, femme assise sur la plage
  La description du personnage et du fond de ciel et de mer invite à relever les volumes et l'originalité de la composition de Picasso qui procède par assemblages des différentes faces de son modèle recomposées. Le commente indique le clin d'œil du peintre au thème traditionnel du nu et au-delà du sujet –une femme sur la plage- la marque du travail de sculpture visible dans ce tableau (usage du terme technique « ronde bosse » non familier de tous les visiteurs). Pour terminer, le commentaire pointe sur « l'évidence inquiétude » qui surgit du traitement du corps humain en référence à l'époque de sa réalisation, l'année de Guernica, et à la guerre civile espagnole.
- (40) Bacon, étude pour corrida, num 2
  Le commentaire décrit la scène en guidant le regard appuyé d'interprétations : de larges aplats oranges, dont la luminosité rappelle l'aveuglement du soleil à son zénith, là où on attendrait plutôt des spectateurs. Le regard balaye le tableau et s'arrête sur un détail : mince ouverture sombre, foule fantomatique et emblème nazi… Le commentaire pointe sur les effets de mouvements, un corps à corps où les bruns se confondant sont interprétés comme la fragile frontière entre l'humain et l'animal. Le spectateur est invité à laisser courir son imagination ou à se voir porté lui-même dans la représentation (référence à l'ombre tache et à l'habitude du peintre qui place une vitre devant la toile pour un effet de distance et/ou de projection par reflet). Le commentaire précise ensuite que ce tableau fait partie de trois compositions réalisées sur ce thème et renvoie le visiteur vers une œuvre à proximité : « Carcasse de viande et oiseau de proie » où sont également visibles ses mêmes obsessions : animalité, violence de la représentation du corps, espace de la scène resserrée.